



KERJA PRAKTIK - KS 184721

DI PT MULTIMEDIA NUSANTARA (TELKOMMETRA)

Disusun Oleh:

Muhammad Bondan Vitto R. (062118 4000 0086)

Dosen Pembimbing:

Dr. Dra. Kartika Fithriasari, M.Si.

**PROGRAM STUDI SARJANA
DEPARTEMEN STATISTIKA
FAKULTAS SAINS DAN ANALITIKA DATA
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA 2021**



LAPORAN KERJA PRAKTIK

DI PT MULTIMEDIA NUSANTARA (TELKOMMETRA)

Disusun Oleh:

Muhammad Bondan Vitto R.

(062118 4000 0086)

Dosen Pembimbing:

Dr. Dra. Kartika Fithriasari, M.Si.

**PROGRAM STUDI SARJANA
DEPARTEMEN STATISTIKA
FAKULTAS SAINS DAN ANALITIKA DATA
INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER
SURABAYA 2021**

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LEMBAR PENGESAHAN I
LAPORAN KERJA PRAKTIK

**Program Studi Sarjana Departemen Statistika
Fakultas Sains dan Analitika Data
Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya**

Surabaya, 04 November 2021

**Menyetujui,
Pembimbing**



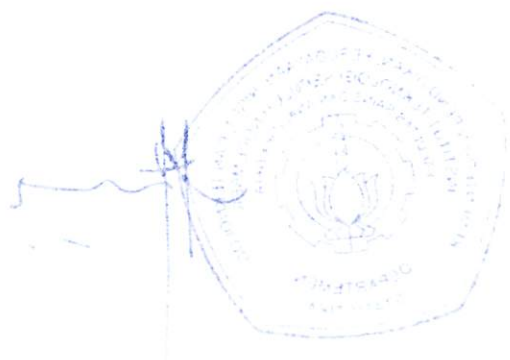
Dr. Dra. Kartika Fithriasari, M.Si.
NIP. 19691212 199303 2 002

Mengetahui,

**Kepala Departemen Statistika
Fakultas Sains dan Analitika Data ITS**



Dr. Dra. Kartika Fithriasari, M.Si.
NIP. 19691212 199303 2 002



(Halaman ini sengaja dikosongkan)

LEMBAR PENGESAHAN II
LAPORAN KERJA PRAKTIK

PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra)
Jakarta Selatan, DKI Jakarta

Jakarta, 04 November 2021

Menyetujui,
Pembimbing Lapangan



Yudhistira, S.E.
NIK. 815935

Mengetahui,
Kepala



Yudhistira, S.E.
NIK. 815935

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas rahmat dan hidayah yang diberikan Tuhan Yang Maha Esa sehingga laporan kerja praktik yang dilaksanakan di PT. Multimedia Nusantara (TelkomMetra) dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan Kerja Praktik dapat terselesaikan dengan baik atas bantuan, motivasi, dan dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung kepada penulis. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada.

1. Ibu Dr. Dra. Kartika Fithriasari, M.Si., selaku Kepala Departemen Statistika ITS serta pembimbing Kerja Praktik
2. Bapak Yudhistira selaku Pembimbing Kerja Praktik penulis di Divisi Strategic Business Unit PT. Multimedia Nusantara (TelkomMetra) serta yang telah bersedia memberikan kesempatan kerja praktik kepada penulis dan memberikan banyak ilmu baru serta wawasan mengenai dunia kerja.
3. Semua pihak yang turut membantu dalam pelaksanaan kerja praktik yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan di dalam penulisan dan penyusunan Laporan Kerja Praktik ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi perbaikan laporan kerja praktik ini.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya dan bagi penulis pada khususnya.

Jakarta, 04 November 2021



Penulis

DAFTAR ISI

LAPORAN	i
LEMBAR PENGESAHAN I	iii
LEMBAR PENGESAHAN II.....	v
KATA PENGANTAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Kerja Praktik	2
1.3 Manfaat Kerja Praktik	4
BAB II.....	5
GAMBARAN UMUM.....	5
TEMPAT KERJA PRAKTIK.....	5
2.1 Sejarah PT Multimedia Nusantara (Metra)	5
2.2 Visi dan Misi	5
2.3 Struktur Organisasi PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra).....	6
BAB III PELAKSANAAN KERJA PRAKTIK.....	7
3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik	7
3.2 Metode Penyelesaian Tugas Khusus	7
3.3 Tahapan Penelitian.....	12
BAB IV HASIL KERJA PRAKTIK.....	13
4.1 Kuisisioner	14
4.2 Analisis Eksplorasi Data	15
a. Bagian <i>Company Information</i>	15
b. Bagian <i>Tax Information</i>	19
c. Bagian Aplikasi yang digunakan dari pengguna Aplikasi Telkompajakku.....	24

d. Bagian Untuk Pengguna Aplikasi TARRA E-FAKTUR H2H Telkompajakku	25
e. Bagian Untuk Pengguna Aplikasi e-PPT Advance Telkompajakku.....	31
f. Bagian Untuk <i>Customer Service and Support</i> Kepada Pengguna Aplikasi Telkompajakku.....	37
4.3 Dashboard <i>Customer Satisfaction Survey 2021</i> Telkompajakku	46
BAB V	47
KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	51

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Tampilan dari Customer Satisfaction Survey Telkompajakku 2021	14
Gambar 4.2 Bar Chart dari Nama Perusahaan Berdasarkan Responden dari Customer Satisfaction Survey 2021	16
Gambar 4.3 Funnel Chart dari Nama Perusahaan Berdasarkan Responden dari Customer Satisfaction Survey 2021	17
Gambar 4.4 Posisi Pekerjaan User Aplikasi Telkompajakku di perusahaan	17
Gambar 4.5 3D Map Charts Wilayah atau Demografi Penempatan Kerja User dari aplikasi Telkompajakku	18
Gambar 4.6 Pie Chart (Sunburst) Apakah responden adalah Pembuat Keputusan di perusahaan atau tidak	19
Gambar 4.7 Bubblechart dari Jumlah Faktur Masukan dan Keluaran Setiap Perusahaan dari User Aplikasi Telkompajakku	20
Gambar 4.8 Jumlah NPWP PPh yang dimiliki perusahaan	21
Gambar 4.9 Stacked Chart Untuk Jumlah Bukti Potong PPh Per Pasal Setiap Perusahaan User	22
Gambar 4.10 Pie Chart Perbandingan Aplikasi Telkompajakku yang dipakai Customer	24
Gambar 4.11 Perbandingan Lama Penggunaan Aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku	25
Gambar 4.12 Tingkat Kesukaan Customer Terhadap Tampilan Menu dalam Aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku	26
Gambar 4.13 Aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku memiliki respon yang baik jika digunakan dalam pemakaian sehari-hari	27
Gambar 4.14 Pie Chart Fitur Yang Disukai Di Aplikasi TARRA E-FAKTUR H2H Telkompajakku	28
Gambar 4.15 Pernyataan Pengalaman User menggunakan aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku	29
Gambar 4.16 Waktu pelaporan dan/atau pembayaran pajak sudah sesuai dengan ekspektasi	30
Gambar 4.17 Kemungkinan merekomendasikan aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku kepada orang dan/atau instansi tertentu	31

Gambar 4.18 Tingkat kesukaan terhadap tampilan menu pada e-PPT Advance Telkompajakku.....	32
Gambar 4.19 Aplikasi memiliki respon yang baik jika digunakan sehari-hari.....	33
Gambar 4.20 Fitur yang disukai responden di aplikasi e-PPT Advance Telkompajakku.....	34
Gambar 4.21 Waktu pelaporan dan.atau pembayaran pajak sudah sesuai dengan ekspektasi	35
Gambar 4.22 Pernyataan Pengalaman User Menggunakan Aplikasi e-PPT Advance Telkompajakku.....	36
Gambar 4.23 Kemungkinan Merekomendasikan Aplikasi e-PPT Advance Telkompajakku Kepada Orang dan/atau Instansi Tertentu.....	37
Gambar 4.24 Menggunakan Layanan Apa Saat Melaporkan Kendala atau Keluhan ke Customer Support and Service	38
Gambar 4.25 Kepuasan Respon Customer Support and Service terhadap Pengajuan Keluhan	39
Gambar 4.26 Kecepatan Respon Customer Support and Service terhadap Pengajuan Keluhan	40
Gambar 4.27 Solusi Yang Diberikan Oleh Customer Support and Service Sudah Menjawab Keluhan.....	41
Gambar 4.28 Perbandingan Pernah Memakai Aplikasi Pelaporan Pajak Selain TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku dan/atau e-PPT Advance Telkompajakku.....	42
Gambar 4.29 Aplikasi Pelaporan Pajak Apa yang Dipakai Selain Telkompajakku.....	42
Gambar 4.30 Faktor Apa Saja yang Menjadi Perbedaan/Keunggulan dari Aplikasi lain Untuk Pelaporan Pajak Selain Aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku dan e-PPT Advance Telkompajakku.....	43
Gambar 4.31 Solusi Perpajakan yang Diberikan Oleh TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku dan/atau e-PPT Advance Telkompajakku	44
Gambar 4.32 Saran-saran yang diberikan User Aplikasi agar menjadi aplikasi Telkompajakku Lebih Baik.....	45
Gambar 4.33 Dashboard Hasil Analisis Customer Satisfaction Survey 2021.....	46

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Kerja Praktik	51
Lampiran 2 Bukti Kegiatan di Perusahaan Mahasiswa	52
Lampiran 3 Bukti Kegiatan di Perusahaan Mahasiswa (lanjutan)..	53
Lampiran 4 Bukti Kegiatan Bimbingan Mahasiswa.....	54
Lampiran 5 Bukti <i>Meeting</i> Kegiatan Kerja Praktik secara <i>online</i> di PT. Multimedia Nusantara (Telkommetra)	55

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia saat ini mengalami perkembangan teknologi yang sangat pesat. Perkembangan teknologi ini diikuti oleh kualitas sumber daya manusia yang semakin meningkat, sehingga membuat persaingan sumber daya manusia semakin berat terutama di dunia pekerjaan (FORKOMSI FEB UGM, 2019). Manusia saat ini dituntut untuk memiliki kompetensi-kompetensi yang dapat menunjang perusahaan, terutama pada era revolusi industri 4.0 ini, dimana mesin dan otomatisasi yang meraja lela dan mengancam menggantikan manusia di dunia kerja. Banyak sekali hal-hal yang dapat menunjang manusia untuk memiliki kompetensi yang diperlukan pada era revolusi industri 4.0, salah satunya adalah dengan melakukan riset dan penelitian. Melakukan riset dan penelitian dapat membuat manusia memiliki cara berpikir yang kritis dan kreatif, sehingga manusia tidak dapat digantikan oleh mesin dengan kompetensi tersebut.

Salah satu hal yang dapat menunjang kemampuan manusia adalah dengan melanjutkan pendidikan hingga tingkat sarjana. Perguruan tinggi, sebagai sarana dalam memperoleh gelar sarjana dapat menjadi hal yang membentuk manusia siap dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya, dalam hal ini Departemen Statistika FSAD adalah salah satu departemen yang berfokus pada bidang teknologi dan menyiapkan mahasiswanya untuk siap menghadapi dunia paska kampus di era revolusi industri 4.0. Salah satu langkah yang dilakukan oleh Departemen Statistika FSAD ITS adalah dengan mengadakan kerja praktik sebagai salah satu mata kuliah yang harus diambil oleh mahasiswa.

PT. Multimedia Nusantara (TelkomMetra) adalah perusahaan Indonesia yang didirikan sejak tahun 2003. Merupakan anak perusahaan dari Telkom Indonesia dengan mayoritas sahamnya sebesar 100% dikuasai oleh Telkom. METRA diposisikan oleh Telkom sebagai *Strategic Investment Company* dengan tujuan untuk memperkuat pilar bisnis *new wave* Telkom yang fokus pada industri

Informasi, Media dan *Edutainment* (IME). Posisi ini menjadikan METRA menerapkan strategi bertumbuh dengan cara *Capture* dan *Nurture*. Strategi *Capture* dilakukan untuk mempersingkat waktu penyediaan portofolio dan strategi *Nurture* dilakukan dengan pertimbangan bahwa tidak ada perusahaan sejenis di pasar dan METRA Group memiliki sumber daya yang dibutuhkan untuk mengembangkan bisnis tersebut. Portofolio bisnis yang dikelola METRA Group sampai dengan tahun 2009 terdiri dari: *Satellite Data Access Services*, *e-Payment*, *Application Services*, *IT Managed Service*, *System Integration*, *Software Development*, *e-Commerce*, *Content*, *Contact Center*, *Directory Services*, *Pay Television* dan akan terus bertumbuh seiring dengan aksi korporasi yang dilakukan METRA.

Saat ini TelkomMetra memiliki 4 (empat) peran utama baru, yaitu Manajemen Keuangan, Layanan Bersama, Investasi Strategis, GTM Allignment untuk proyek non- konektivitas. ilmu statistika yang dapat digunakan dalam proses pekerjaannya, ialah meliputi beberapa bidang yakni industri-bisnis, komputasi, ekonomi–finansial. Sehubungan dengan hal tersebut, pada kesempatan ini kami memilih PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra) sebagai tempat pelaksanaan Kerja Praktik (KP) kami. Diharapkan setelah dilaksanakannya KP di PT Multimedia Nusantara (Telkom Metra), mahasiswa pelaksana KP dapat memahami lebih lanjut mengenai pengimplementasian Statistika khususnya di bidang industri-bisnis, komputasi, ekonomi–finansial yang telah dikuasai dapat diterapkan di dunia kerja secara langsung dan dapat mendapatkan pengalaman sebagai bekal pasca kampus.

1.2 Tujuan Kerja Praktik

Berdasarkan tujuan pendidikan Program Studi Statistika Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) Surabaya yaitu membentuk sarjana yang memiliki keahlian di bidang statistika dengan kemampuan yang kreatif, inovatif, dan mandiri, adapun tujuan dari Kerja Praktik ini antara lain sebagai berikut.

a. Tujuan Umum

Tujuan umum yang ingin dicapai dalam pelaksanaan Kerja Praktik ini sebagai berikut.

1. Mahasiswa mampu memahami penerapan ilmu atau teori statistika serta menerapkannya dalam dunia kerja.
2. Mahasiswa memperoleh pengetahuan dan pengalaman baru dalam dunia kerja yang mendukung pengembangan mahasiswa, dan juga dapat berpikir kritis, praktis, serta sistematis dalam menghadapi persoalan nyata di lapangan pekerjaan.
3. Mahasiswa mampu membangun etos kerja yang baik dengan cara mengembangkan wawasan, pengetahuan, serta berpikir lebih luas mengenai disiplin ilmu dan waktu.
4. Dapat menjalin kerja sama untuk kedepannya pada perusahaan tempat berlangsungnya kerja praktik dan dapat memperkaya perbendaharaan pengetahuan dalam mengumpulkan referensi data yang dapat digunakan untuk penyusunan Tugas Akhir.
5. Mengenal dan membiasakan diri terhadap dunia kerja sehingga dapat memperluas wawasan kerja.
6. Memenuhi beban satuan kredit semester (SKS) yang harus ditempuh sebagai persyaratan akademis di Departemen Statistika ITS Surabaya.

b. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam pelaksanaan Kerja Praktik ini antara lain adalah sebagai berikut.

1. Menyelesaikan permasalahan yang diberikan oleh yang diberikan oleh PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra). dengan metode-metode statistika yang telah didapatkan di bangku perkuliahan.
2. Mendapatkan pengalaman kerja sehingga setelah lulus dari perguruan tinggi dan masuk dalam lingkungan kerja akan mempermudah dalam menghadapi dunia kerja.
3. Memberikan masukan positif kepada PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra) dalam rangka pengembangan proses secara kontinu (*continuous process improvement*) secara langsung maupun tidak secara langsung dari pelaksanaan kerja praktik.

1.3 Manfaat Kerja Praktik

Kerja Praktik mahasiswa Departemen Statistika FSAD ITS mempunyai manfaat yaitu adanya kerja sama secara langsung antara Kerja Praktik akan berlangsung selama Satu bulan untuk melaksanakan kerja praktik di PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra) dengan dunia pendidikan di perguruan tinggi. Adapun manfaat Kerja Praktik ini adalah sebagai berikut.

Adapun Manfaat bagi perusahaan yaitu PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra) dengan adanya kerja sama secara langsung antara PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra) dengan dunia pendidikan, khususnya Departemen Statistika ITS, Surabaya serta memperoleh masukan mengenai kondisi dan permasalahan yang dihadapi oleh PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra) yang terkait dengan informasi-informasi yang diperoleh, diolah dan diinterpretasikan menggunakan metode-metode statistika yang telah diperoleh di perkuliahan.

Manfaat Kerja Praktik bagi mahasiswa adalah mahasiswa mampu mengenal dunia kerja secara langsung sehingga dapat meningkatkan keahlian profesi dan dapat menumbuhkan rasa percaya diri serta memperoleh pengamalan bersosialisasi dalam lingkungan kerja. Selain itu mahasiswa juga dapat menyelesaikan tugas akademik kerja praktik sebagai syarat kelulusan program studi sarjana serta menerapkan ilmu statistika di dunia kerja dalam bidang tertentu.

Manfaat Kerja Praktik bagi institusi pendidikan adalah mampu menghasilkan lulusan mahasiswa sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) yang potensial sesuai dengan bidang masing-masing serta dapat menjalin hubungan kerja sama yang baik antara lingkungan akademis dengan dunia kerja pada suatu perusahaan atau instansi yang bersangkutan.

BAB II

GAMBARAN UMUM

TEMPAT KERJA PRAKTIK

2.1 Sejarah PT Multimedia Nusantara (Metra)

PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra) didirikan pada tanggal 28 Mei 1997. Memulai usahanya sebagai penyedia TV berbayar, TelkomMetra melakukan perjalanan sebagai penyedia Media, *Edutainment dan Services* (IMES) terdepan di Indonesia. Sebagai entitas bisnis dimana mayoritas 99% sahamnya dimiliki oleh PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk (Telkom Indonesia), TelkomMetra berkomitmen untuk mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan melalui strategi ekspansi yang agresif, baik organik (*nurture*) dan anorganik (*capture*).

TelkomMetra berkomitmen untuk lebih efektif dan efisien dalam mengelola jajaran perusahaan yang tergabung dalam grup usahanya supaya lebih kompetitif dalam menghadapi kompetisi era digital. Harmonisasi bisnis Grup TelkomMetra bertujuan untuk memenuhi permintaan pelanggan dan mempercepat proses transformasi digital Indonesia menuju Revolusi Industri 4.0.

2.2 Visi dan Misi

Kebijakan yang akan dilakukan PT Multimedia Nusantara adalah mengacu pada visi dan misi PT Multimedia Nusantara yang telah ditetapkan. PT Multimedia Nusantara memiliki visi perusahaan sebagai berikut. PT Multimedia Nusantara memiliki visi yaitu “*Grows with our customers as their preferred enterprise business enabler partner*”. Untuk mencapai visi tersebut maka PT Multimedia Nusantara memiliki misi perusahaan yaitu sebagai berikut.

1. *Providing the best enterprise digital solutions for customers.*
2. *Building a sustainable digital enterprise capability towards customer value creations.*
3. *Increasing profitability through integrated resource management and implementing best governance practices.*

2.3 Struktur Organisasi PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra)

Tujuan Rencana Strategis PT Multimedia Nusantara diarahkan untuk mempercepat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan berdasarkan pemikiran konseptual analitis, realitis, rasional dan komprehensif dan perwujudan pembangunan dalam langkah-langkah yang sistemik dan bertahap dalam suatu perencanaan yang bersifat strategis.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA PRAKTIK

3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Kerja Praktik

Pelaksanaan kerja praktik dilaksanakan di PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra) dan sisanya digunakan untuk penyusunan laporan. Kerja praktik dilaksanakan selama satu bulan lebih 15 hari, yaitu mulai tanggal 28 Juli 2021 sampai dengan 10 September 2021 dan dilanjutkan dengan penyelesaian laporan kerja praktik. Pelaksanaan kerja praktik dilakukan secara daring atau *Work from Home (WFH)* dengan waktu ideal dari hari Senin sampai Jumat. Komunikasi yang dilakukan dengan tim pembimbing terkait pertemuan progress dan diskusi penyelesaian saat Kerja Praktik melalui media *Microsoft Teams* dan *WhatsApp*. Kegiatan kerja praktik dilakukan di bagian *Strategic Business Unit* dengan diberikan proyek untuk menganalisis data survey dengan menggunakan metode statistika. Tugas yang diberikan berupa menganalisis data *Telkompajakku Customer Satisfication Survey* Tahun 2021 dengan menggunakan metode statistika dan juga pembuatan *Dashboard* laporan.

Analisis yang dilakukan berupa mengetahui demografis pengguna aplikasi *Telkompajakku*, Tingkat Kepuasan penggunaan aplikasi, menghitung nilai *Net Promoter Score* dari setiap *User*, kemudian dari hasil tersebut dilakukan analisis mengenai kepuasan dari penggunaan aplikasi yang digunakan oleh customer *Telkompajakku* di beberapa perusahaan. Dalam melakukan analisis ini menggunakan aplikasi *Microsoft Excel* dan dibuat dengan bentuk *Slide PowerPoint*, *Dashboard Excel* dan *paper*. Setelah itu diakhir Kerja Praktik terdapat presentasi mengenai hasil analisis ke pembimbing dan beberapa pegawai PT Multimedia Nusantara (Telkommetra).

3.2 Metode Penyelesaian Tugas Khusus

Metode penyelesaian analisis data *Telkompajakku Customer Satisfication Survey* Tahun 2021 dengan data yang digunakan dalam pembuatan analisis ini adalah data Primer yang didapatkan dengan cara Survey ke pengguna/customer dari aplikasi *Telkompajakku* baik aplikasi *TARRA E-Faktur H2H Telkompajakku* dan juga *e-PPT*

Advance Telkompajakku yang masih menggunakan aplikasi tersebut dengan menyebarkannya melalui *Microsoft Forms*. Variabel yang digunakan dalam penyelesaian analisis data *Telkompajakku Customer Satisfication* Survey Tahun 2021 menggunakan sebanyak 51 variabel dengan setiap pertanyaan atau variabel dibagi dalam beberapa garis besar variabel dengan maksud untuk mengetahui informasi yang didapat secara garis besarnya.

Dimulai dari pertanyaan untuk mengetahui *Customer Informastion and Demography* sampai ke variabel untuk mengetahui seberapa baik respon dari *Customer Support and Service* yang dimiliki oleh aplikasi dari Telkompajakku. Teori dan metode yang digunakan untuk penyelesaian tugas pada Kerja Praktik ini adalah sebagai berikut.

a. Statistika Deskriptif

Statistika deskriptif merupakan metode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga memberikan informasi yang berguna. Statistika deskriptif hanya memberikan informasi mengenai data yang dimiliki dan sama sekali tidak dapat menarik suatu kesimpulan terhadap sekumpulan data. Nilai-nilai ukuran data yang didapatkan adalah rata-rata, median, modus, kuartil, dan sebagainya (Walpole. R., 1995).

Statistika deskriptif yang digunakan salah satunya adalah bubble chart. *Bubble chart* adalah grafik untuk multi variabel dengan mengkombinasikan scatter plot dengan proporsi. *Bubble chart* digunakan untuk mengetahui hubungan antara 3 data numerik yaitu X, Y, dan data yang merepresentasikan ukuran *bubble*. Pola pada bubble chart dapat digunakan untuk menganalisis korelasi (Bubblechart, 2016).

Dengan hasil menggunakan visualisasi informasi berdasarkan grafik atau diagram sebagai berikut

1. Diagram Batang (*Bar Chart*)

Diagram batang adalah bentuk penyajian data statistik dalam bentuk batang persegi panjang. Diagram batang memudahkan perbandingan antara kumpulan-kumpulan data yang berbeda. Diagram batang yang digambarkan secara tegak disebut diagram batang tegak dan yang digambarkan

secara mendatar disebut diagram batang mendatar (Kanginan, 2006).

2. Diagram Lingkaran (*Pie Chart*)

Pie Chart (diagram pie) biasa disebut juga diagram atau grafik lingkaran. Diagram Pie dibagi menjadi beberapa sektor, masing-masing lingkaran menggambarkan proporsi dalam jumlah keseluruhan. Diagram Pie digunakan untuk menunjukkan ukuran sebagai pembandingan data (Pearson, 1895).

3. Bubble Chart

Statistika deskriptif yang digunakan salah satunya adalah *bubble chart*. *Bubble chart* adalah grafik untuk multi variabel dengan mengkombinasikan *scatter plot* dengan proporsi. *Bubble chart* digunakan untuk mengetahui hubungan antara 3 data numerik yaitu X, Y, dan data yang merepresentasikan ukuran *bubble*. Pola pada *bubble chart* dapat digunakan untuk menganalisis korelasi (Bubblechart, 2021).

b. *Net Promoter Score* (NPS)

Net Promoter Score adalah metrik loyalitas pelanggan yang memprediksi kemungkinan seorang pelanggan membeli kembali dari anda atau merekomendasikan langsung ke teman. Metode ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan skala 0-100 dalam kuisioner. Berdasarkan penilaian NPS jenis pelanggan dibagi menjadi tiga, yaitu:

1. ***Promoters***, pelanggan antusias terhadap produk yang ditawarkan dan juga berkenan merekomendasikan produk tersebut pada orang lain. Promoter merupakan pelanggan yang memilih nilai 9-10
2. ***Passives***, jenis pelanggan yang merasa puas terhadap produk namun tidak berkenan merekomendasikan ke orang lain dan potensi pindah ke produk lain. Passive merupakan pelanggan yang memilih nilai 7-8
3. ***Detractor***, pelanggan yang memiliki pengalaman kurang baik terhadap suatu produk dan sangat berpotensi untuk memberikan rekomendasi negatif mengenai produk tersebut. Pelanggan jenis ini memilih nilai 0-6. Setelah data responden

dikumpulkan, dihitung berapa NPS diperoleh dengan menggunakan persamaan. (Reichheld, 2006)

$$NPS = \%Promoters - \%Detractor$$

Metode ini berfungsi untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan *customer* dari aplikasi dan akan direkomendasikan customer kepada relasi *customer* lainnya. Menurut (Reichheld, 2006) agar perusahaan memiliki nilai NPS yang tertinggi, perusahaan harus mampu meningkatkan jumlah promoternya. Dengan menambah layanan dan memberikan pengalaman lebih kepada pelanggan, pelanggan bisa juga mengubah jumlah pelanggan *passive* menjadi *promoter*. Disisi lain perusahaan juga bisa mengurangi jumlah *Detractor* sehingga persentase nasabah tidak beralih ke perusahaan lain.

Net Promoter Score ini memberikan data dengan cepat dan mudah dipahami apa yang pelanggan rasakan terhadap pelayanan yang diberikan/rasakan. Dengan demikian perusahaan dapat bereaksi terhadap feedback negatif. Skor NPS juga sangat memudahkan untuk mengatur kedua tolok ukur kinerja internal, serta tolok ukur eksternal untuk di bandingkan dengan pesaing dalam Bank lainnya. NPS negatif berarti perusahaan tidak bisa memberikan pengalaman yang baik kepada nasabah/pelanggan dan pelanggan tidak ingin merekomendasikan kepada orang lain. Pengalaman (*experience*) adalah merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pelanggan. Pelanggan membeli pengalaman 95% business leader yakni bahwa pengalaman pelanggan merupakan kunci memenangkan persaingan.

Net Promoter Score adalah cara termudah untuk melihat bagaimana yang perusahaan lakukan terhadap pelanggan. Secara historis, NPS positif telah menunjukkan korelasi yang kuat untuk pertumbuhan yang menguntungkan. Perusahaan dan organisasi mulai dari perusahaan kecil hingga pada perusahaan terbesar didunia juga menggunakan NPS untuk menilai kepuasan pelanggan dan *track performance* karena hal berikut.

1. **Simple dan cepat:** Satu pertanyaan mewakili semua yang diperlukan untuk menentukan Net Promoter Score dan itu mudah untuk dihitung.
2. **Terukur:** Pihak manajemen dapat melihat seberapa baik perusahaan anda berkinerja dengan satu matrik sederhana. NPS memperkenalkan istilah umum yang mudah dimengerti oleh semua orang.
3. **Berstandar:** dikenal luas sebagai standar untuk mengukur dan meningkatkan loyalitas pelanggan.
4. **Alat pembandingan:** Salah satu manfaat yang paling berharga dari NPS adalah kemampuan untuk melihat bagaimana organisasi dapat menghadapi kompetisi.

Net Promoter Score digunakan ketika pertanyaan diajukan kepada pelanggan yang pada dasarnya dilihat apakah pelanggan tersebut menyempatkan waktu atau tidak untuk mengatakan hal-hal positif tentang perusahaan tersebut. Karena jika mereka menyempatkannya proses dari mulut ke mulut adalah segalanya terutama saat ini, pendapat dapat menyebar lebih cepat melalui relasi sosial dan forum online dan review.

3.3 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian untuk menyelesaikan analisis dalam kerja praktik di PT Multimedia Nusantara (TelkomMetra) adalah sebagai berikut.

1. Merancang dan membuat survei untuk *Customer Satisfication Survey* Tahun 2021 Telkompajakku.
2. Menyebarkan *Customer Satisfication Survey* Tahun 2021 Telkompajakku ke *Customer* Pengguna Aplikasi melalui email kantor.
3. Mengumpulkan data dan mengidentifikasi masalah yang akan diteliti.
4. Menyeleksi data dari hasil respon survei.
5. Melakukan analisis statistika deskriptif untuk bagian *Tax Information*.
6. Melakukan visualisasi data dengan menggunakan diagram batang dan diagram lingkaran.
7. Membagi bagian penelitian menjadi 5 bagian yaitu *Company Information*, *Tax Information*, Aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku, Aplikasi e-PPT *Advance* Telkompajakku, *Customer Support and Service* .
8. Melakukan analisis eksplorasi data dengan bagian yang sudah dipisahkan tersebut.
9. Membandingkan hasil dari setiap responden berdasarkan perusahaan yang ditempati kerja oleh customer.
10. Membuat *Dashboard* Excel dari *Customer Satisfication Survey* Tahun 2021 Telkompajakku agar lebih mudah di akses.
11. Memberikan Kesimpulan dan Saran untuk aplikasi berdasarkan dari hasil respon yang ada di *Customer Satisfication Survey* Tahun 2021 Telkompajakku.

BAB IV

HASIL KERJA PRAKTIK

Hasil dari kerja praktik yang telah dilakukan berupa hasil analisis dari data Telkompajakku *Customer Satisfication Survey* Tahun 2021 yang disebar ke *Customer* Telkompajakku melalui *Platform Microsoft Forms* dari tanggal 09 Agustus sampai dengan 30 Agustus 2021.

Project *Customer Satisfication Survey* Tahun 2021 dibagi beberapa bagian besar untuk mengetahui demografi responden sampai ke kepuasan responden terhadap aplikasi yang dibuat oleh Telkompajakku seperti aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku dan e-PPT Advance Telkompajakku. Survei ini diberikan kepada customer atau pengguna yang notabenenya memiliki posisi pekerjaan di perusahaan tersebut adalah dari divisi keuangan bagian pelaporan pajak dengan posisi sebagai *staff*, *senior officer*, *vice president* sampai ke supervisor untuk aplikasi pelaporan pajak baik pengguna aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku maupun e-PPT Advance Telkompajakku.

Untuk tata cara pengambilan respon dari responden Project *Customer Satisfication Survey* Tahun 2021 adalah dengan cara mengirimkan email ke masing-masing penanggung jawab dari pelaporan pajak di setiap perusahaan yang menggunakan aplikasi pelaporan pajak yang dibuat oleh Telkompajakku. Metode pengambilan sampling menggunakan teknik sampel penuh yang dimana survei ini menargetkan untuk mengambil hasil penuh dari responden untuk survei ini, yang minimal setidaknya mewakili dari populasi yang ditargetkan dan juga mewakili dari setiap perusahaan dari customer pengguna aplikasi pelaporan pajak Telkompajakku. Total sebanyak 18 responden yang telah mengisi survei ini.

Kuisisioner ini memiliki total sebanyak 49 pertanyaan. Pertanyaan ini mewakili beberapa bagian besar yang mewakili setiap bagian yang diinginkan oleh perusahaan. Dimulai dari bagian *Company Information* yang dimana bagian ini untuk mengetahui demografi dan posisi di perusahaan dari *customer*, selanjutnya bagian

Tax Data Customer dimana bagian ini untuk mengetahui jumlah faktur dan bukti potong yang dimiliki perusahaan dari *customer*, *Application Usage* dimana bagian ini untuk mengetahui aplikasi pelaporan pajak dari Telkompajakku apa yang dipakai oleh *customer* baik TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku maupun e-PPT Advance Telkompajakku. Lalu bagian keempat yaitu bagian survei dari Aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku dimana bagian ini untuk mengetahui berapa lama penggunaan aplikasi sampai ke kemungkinan merekomendasikan aplikasi ini ke orang/instansi lainnya. Lalu untuk bagian kelima adalah bagian survei dari Aplikasi e-PPT Advance Telkompajakku dimana isi bagian ini sama dengan bagian keempat. Lalu bagian terakhir adalah bagian *Customer Support and Service*, dimana bagian ini untuk mengetahui seberapa cepat *Customer Support and Service* terhadap pengajuan keluhan, seberapa puas *customer* terhadap jawaban dari *Customer Support and Service*, sampai ke saran apa yang bisa customer berikan terhadap aplikasi dari pelaporan pajak Telkompajakku agar menjadi lebih baik kedepannya.

4.1 Kuisisioner

Kuesioner adalah instrumen penelitian yang terdiri dari rangkaian pertanyaan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi dari responden. Kuesioner dapat dianggap sebagai wawancara tertulis. Kuesioner adalah cara pengumpulan informasi dalam jumlah besar yang relatif murah, cepat dan efisien.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Telkompajakku Customer Satisfaction Survey Tahun 2021' form. The browser's address bar shows the URL 'telkompajakku.com'. The form has a blue header with the title 'Telkompajakku Customer Satisfaction Survey Tahun 2021' and a blue sidebar with a 'Form' button. The main content area has a white background with a blue border. It includes a 'YOUR RESPONSE' section with a yellow background and a blue border. The survey is conducted by PT. Multimedia Nusantara (Telkomnet). The form is displayed on a web browser with a blue header and a blue sidebar. The background of the form features a stylized illustration of a city with buildings and a bus.

Gambar 4. 1 Tampilan dari *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021

Pada kuisisioner dari *project Customer Satisfication Survey Tahun 2021*, Kuisisioner ini disebar ke *Customer* dari Telkompajakku melalui *Platform Microsoft Forms* dari tanggal 09 Agustus sampai dengan 30 Agustus 2021.

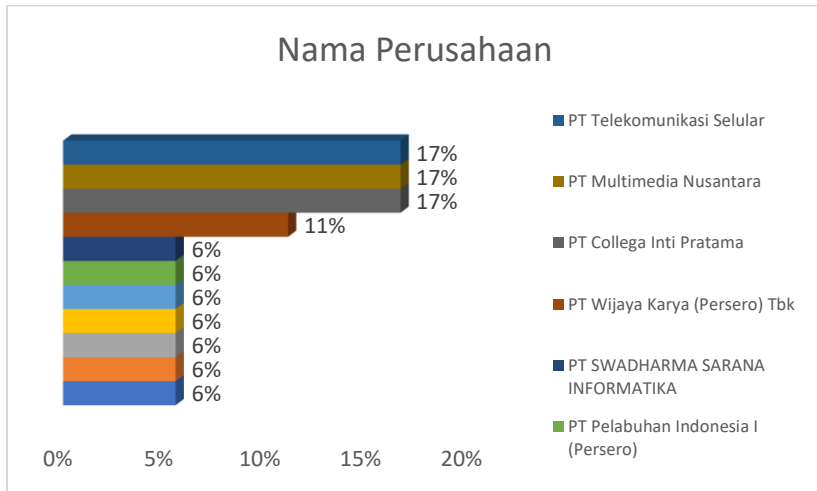
4.2 Analisis Eksplorasi Data

Analisis Eksplorasi Data (*Exploratory Data Analysis*) merupakan metode eksplorasi data dengan menggunakan teknik aritmatika sederhana dan teknik grafis dalam meringkas data pengamatan. Untuk hasil analisis dari *project Customer Satisfication Survey Tahun 2021* diolah menggunakan analisis eksplorasi data ini. Untuk analisisnya dibagi beberapa bagian berdasarkan hal-hal yang diinginkan oleh Telkompajakku, Untuk hasil dari analisis dari beberapa bagian bisa dilihat sebagai berikut.

a. Bagian Company Information

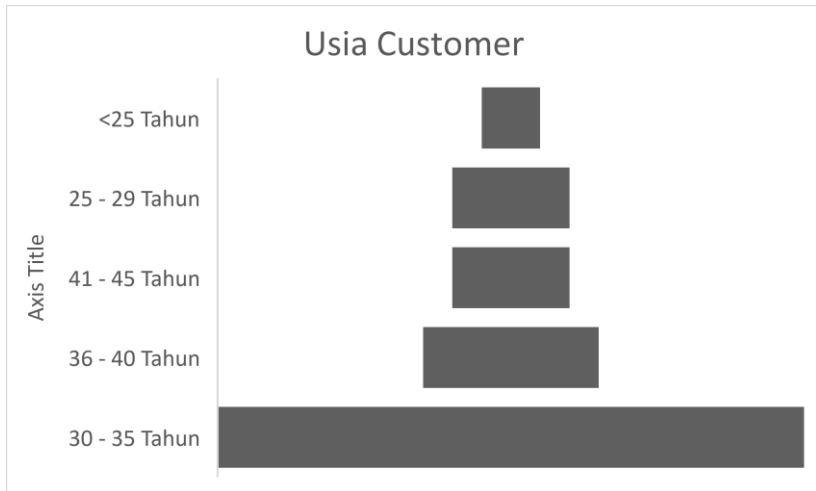
Dataset Survei yang digunakan merupakan data Telkompajakku *Customer Satisfication Survey Tahun 2021* yang disebar ke *Customer* Telkompajakku melalui *Platform Microsoft Forms* adalah sebanyak 18 Responden dengan rincian Nama Perusahaan *Customer*, Nama *User* Aplikasi (Responden), Usia Responden, Posisi Pekerjaan *User* Aplikasi di Perusahaan tersebut, Penempatan wilayah tempat kerja *User* Aplikasi di Perusahaan, Apakah *User* / Responden dari aplikasi adalah pengambil keputusan di perusahaan yang ditempatinya.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari hasil survei, dapat diketahui untuk bagian Analisis Eksplorasi Data dari Telkompajakku *Customer Satisfication Survey Tahun 2021* pada *Company Information* adalah sebagai berikut.



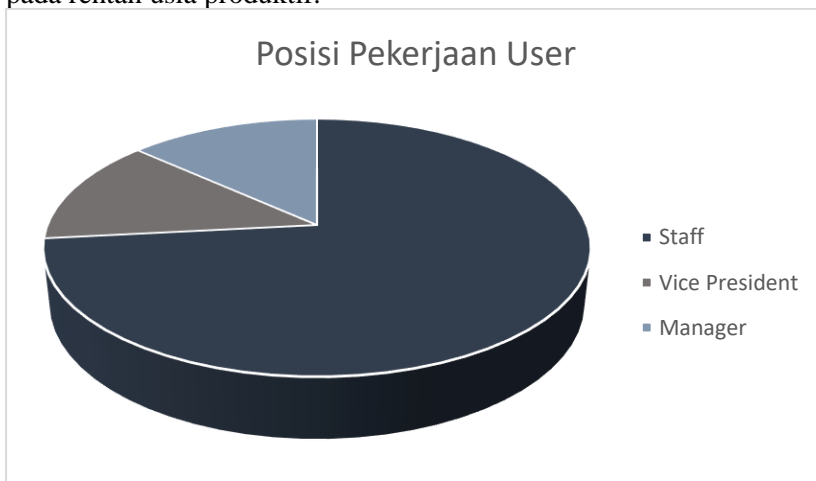
Gambar 4. 2 Bar Chart dari Nama Perusahaan Berdasarkan Responden dari *Customer Satisfaction Survey 2021*

Berdasarkan Gambar 4.2, dapat diketahui bahwa frekuensi Responden dari *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 didominasi oleh PT Collega Inti Pratama, PT Telekomunikasi Selular, PT Multimedia Nusantara dengan Frekuensi Responden sebanyak 17% dari ketiga perusahaan tersebut. Maka bisa disimpulkan bahwa dari ketiga perusahaan yang telah mengisi kuisioner ini, ketiganya berasal Telkom Group. Telkom Group adalah gabungan dari seluruh anak perusahaan yang dimiliki oleh Telkom Indonesia.



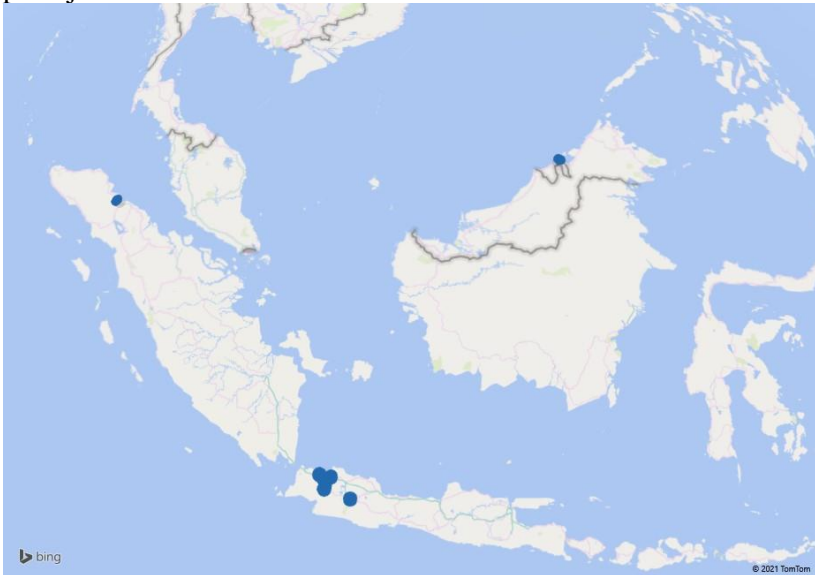
Gambar 4. 3 *Funnel Chart* dari Nama Perusahaan Berdasarkan Responden dari *Customer Satisfaction Survey* 2021

Berdasarkan Gambar 4.3, dapat diketahui bahwa frekuensi responden dari *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan usia dari *customer* aplikasi Telkompajakku didominasi oleh usia 30 tahun sampai 35 tahun dengan frekuensi responden terbanyak dari Survei yang berarti didominasi pada usia yang relatif pada rentan usia produktif.



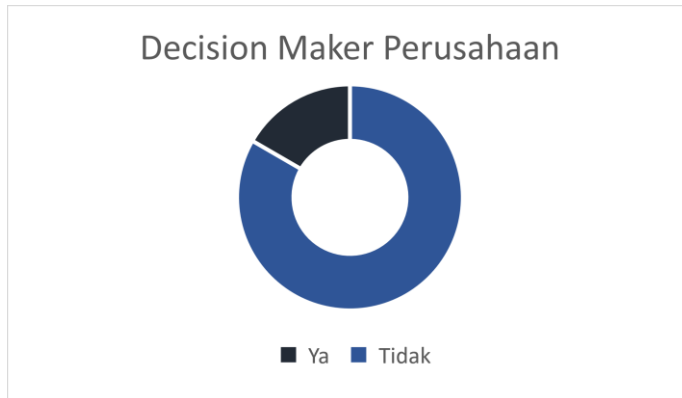
Gambar 4. 4 Posisi Pekerjaan *User* Aplikasi Telkompajakku di perusahaan

Berdasarkan Gambar 4.4, dapat diketahui bahwa frekuensi responden dari *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 dari posisi pekerjaan *user* di perusahaan didominasi oleh posisi dari posisi pekerjaan perusahaan tersebut. Walaupun yang terbanyak untuk *user* Aplikasi Telkompajakku di Perusahaan pengguna terdapat pada posisi *staff* tapi tidak menutup kemungkinan *vice president* dan *manager* di perusahaan juga dapat mengisi aplikasi pelaporan pajak dari Telkompajakku yang berarti aplikasi ini bisa dipakai untuk posisi pekerjaan selain *staff*.



Gambar 4. 5 3D Map Charts Wilayah atau Demografi Penempatan Kerja *User* dari aplikasi Telkompajakku

Berdasarkan Gambar 4.5, dapat diketahui bahwa frekuensi responden dari *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 dari wilayah penempatan pekerjaan *user* di perusahaan didominasi oleh wilayah Jabodetabek. Sedangkan untuk luar Jabodetabek bisa dibilang hanya beberapa kota yang tersebar di pulau Jawa, Sumatra dan Kalimantan.

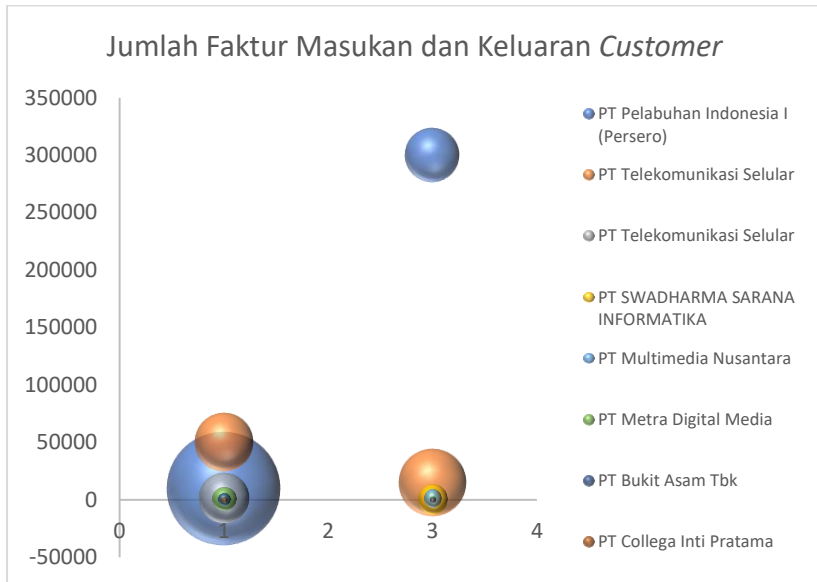


Gambar 4. 6 Pie Chart (Sunburst) Apakah responden adalah Pembuat Keputusan di perusahaan atau tidak

Berdasarkan Gambar 4.6, dapat diketahui bahwa frekuensi responden dari *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 dari *user* yang menjadi penentu keputusan atau *Decision Maker* di perusahaan didominasi oleh Jawaban Tidak atau bisa dibilang Sebagian besar dari responden survei bukanlah pembuat keputusan atau *Decision Maker* di perusahaan yang ditempati oleh responden survei. Untuk pembuat keputusan atau *decision maker* di perusahaan memiliki jumlah responden dengan keterangan pembuat keputusannya adalah Penerapan perpajakan baru dan implikasi terhadap perusahaan, *Treatment* perpajakan atas suatu transaksi atau corporate action, Menentukan jenis *withholding tax* beserta tarifnya dan menghitung besarnya pajak yang terutang.

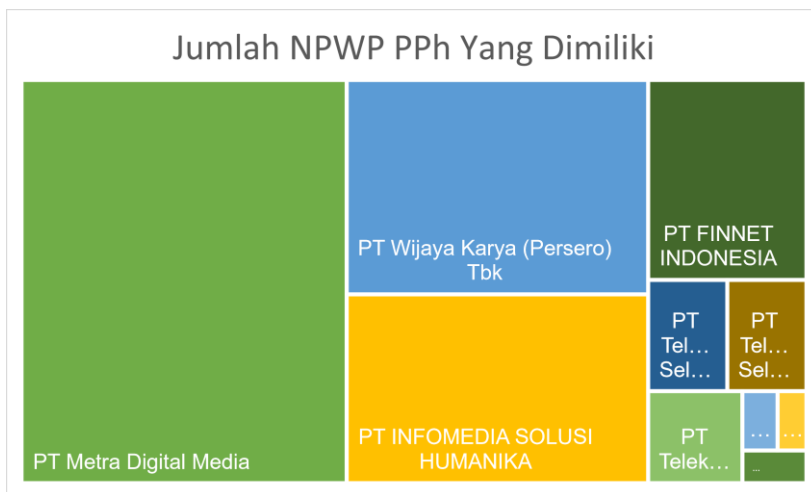
b. Bagian Tax Information

Untuk melihat informasi berapa besaran dari Jumlah Faktur Masukan yang dimiliki di eFaktur H2H PPN dari perusahaan pengguna aplikasi, Jumlah Faktur Keluaran yang dimiliki di eFaktur H2H PPN dari perusahaan pengguna aplikasi, Jumlah NPWP PPh yang dimiliki PPN dari perusahaan pengguna aplikasi, Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 4 ayat (2), Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 21, Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 22, Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 23 dan/atau Pasal 26 dapat dilakukan dengan Bubble plot dan blababla berikut ini.



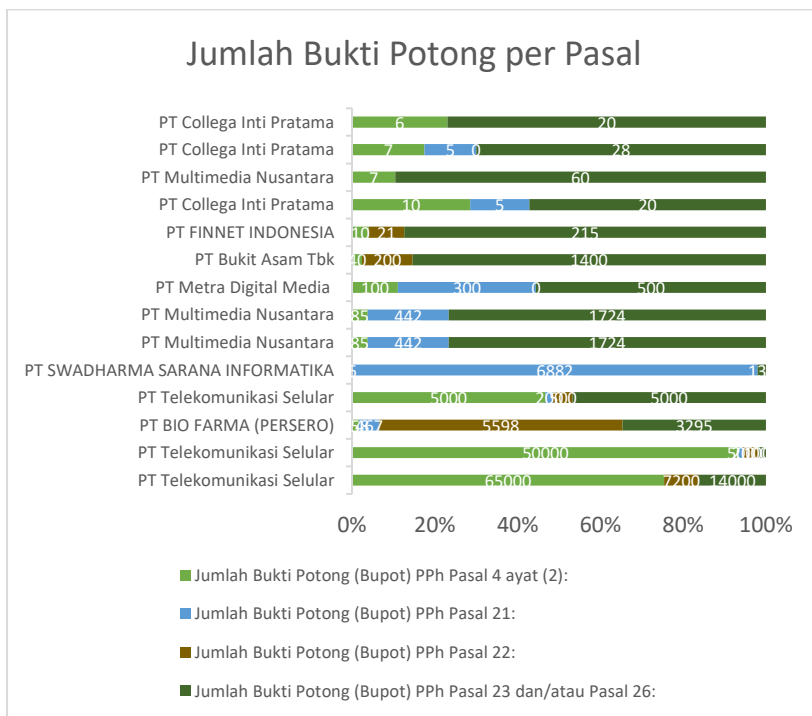
Gambar 4. 7 Bubblechart dari Jumlah Faktur Masukan dan Keluaran Setiap Perusahaan dari User Aplikasi Telkompajakku

Berdasarkan Gambar 4.7, dapat diketahui bahwa berapa besaran dari Jumlah Faktur Masukan dan Keluaran yang dimiliki di eFaktur H2H PPN dari perusahaan pengguna aplikasi untuk faktur masukan (Nomor 1) menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 di perusahaan yang terbanyak terdapat pada perusahaan PT Telekomunikasi Selular dengan Jumlah Faktur Masukan yang dimiliki adalah 50000 dan 58000. Disusul dengan PT Pelabuhan Indonesia I (Persero) dengan Jumlah Faktur Masukan sebanyak 10000. Berdasarkan Jumlah Faktur Keluaran (Nomor 2) yang dimiliki di eFaktur H2H PPN dari perusahaan pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 di perusahaan yang terbanyak terdapat pada perusahaan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) dengan Jumlah Faktur Keluaran yang dimiliki adalah 300000.



Gambar 4. 8 Jumlah NPWP PPh yang dimiliki perusahaan

Berdasarkan Gambar 4.8, dapat diketahui bahwa berapa besaran dari Jumlah NPWP PPh dari perusahaan pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 dengan urutan pertama dengan jumlah NPWP PPh terbanyak terdapat pada PT Metra Digital Media, Lalu PT Wijaya Karya (Persero) Tbk dan seterusnya. Jumlah NPWP PPh yang dimiliki dari perusahaan beragam, yang dimana tidak hanya perusahaan dari Telkom Group saja yang melaporkan Jumlah NPWP PPh terbanyak tapi terdapat perusahaan non-Telkom Group seperti PT Wijaya Karya (Persero) Tbk yang memiliki jumlah NPWP PPh terbanyak juga.



Gambar 4.9 *Stacked Chart* Untuk Jumlah Bukti Potong PPh Per Pasal Setiap Perusahaan *User*

Berdasarkan Gambar 4.9, dapat diketahui bahwa *Stacked Bar Chart* menunjukkan berapa banyak jumlah *Bukti Potong PPh Per Pasal Setiap Perusahaan User* dari aplikasi pelaporan pajak Telkompajakku. Untuk penjelasan lebih lanjut mengenai grafik Jumlah Bukti Potong diatas sebagai berikut.

1. Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 4 ayat (2)

Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 4 ayat (2) dari perusahaan pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 di perusahaan yang terbanyak terdapat pada PT Telekomunikasi Selular dengan Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 4 ayat (2) sebanyak 65000 dan 50000.

2. Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 21

Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 21 dari perusahaan pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 di perusahaan yang terbanyak terdapat pada PT Swadharma Sarana Informatika dengan Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 21 sebanyak 6882 bukti potong. Disusul dengan PT Telekomunikasi Selular dengan Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 21 sebanyak 500 bukti potong.

3. Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 22

Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 22 dari perusahaan pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 di perusahaan yang terbanyak terdapat pada PT Telekomunikasi Selular dengan Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 22 sebanyak 7200 bukti potong. Disusul dengan PT Bio Farma dengan Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 22 sebanyak 5598 bukti potong.

4. Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 23 dan/atau Pasal 26

Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 23 dan/atau Pasal 26 dari perusahaan pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 di perusahaan yang terbanyak terdapat pada PT Telekomunikasi Selular dengan Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 23 dan/atau Pasal 26 sebanyak 14000 bukti potong dan juga 5000 bukti potong.

c. Bagian Aplikasi yang digunakan dari pengguna Aplikasi Telkompajakku

Untuk melihat informasi berapa banyak dari responden pengguna dari aplikasi Telkompajakku baik dari aplikasi pelaporan pajak TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku (PPN) dan juga aplikasi pelaporan pajak e-PPT ADVANCE Telkompajakku (PPh) dapat dilihat menggunakan *pie chart* dibawah ini.

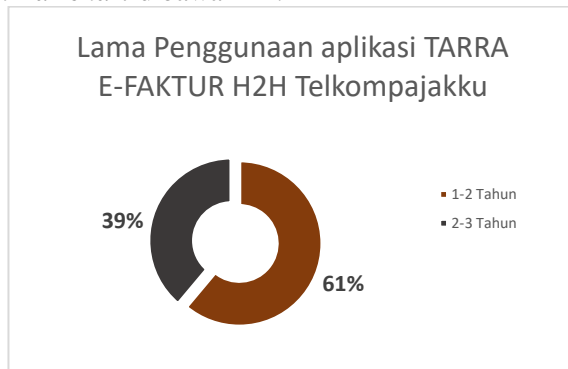


Gambar 4. 10 Pie Chart Perbandingan Aplikasi Telkompajakku yang dipakai Customer

Berdasarkan Gambar 4.10, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 terbanyak memakai aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku (PPN) sebanyak total responden dari *customer* aplikasi Telkompajakku. Untuk pengguna aplikasi e-PPT ADVANCE Telkompajakku (PPh) sebanyak 5 responden dari *customer* aplikasi Telkompajakku.

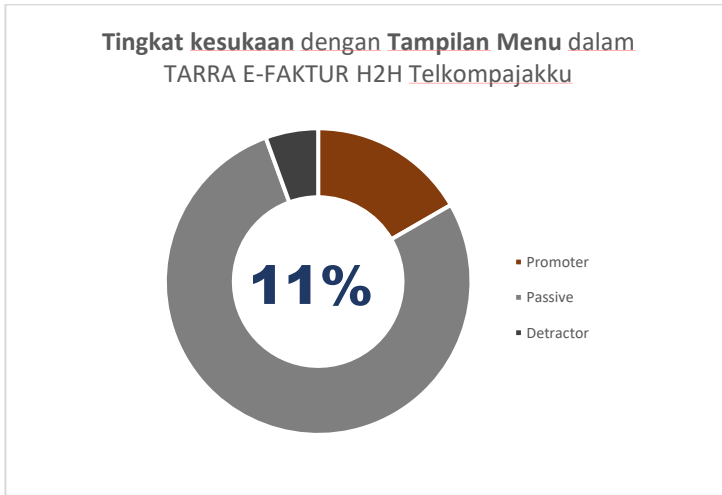
d. Bagian Untuk Pengguna Aplikasi TARRA E-FAKTUR H2H Telkompajakku

Untuk melihat informasi berapa banyak dari responden pengguna dari aplikasi Telkompajakku baik dari Lama Penggunaan aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku , Tingkat Kesukaan terhadap aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku, Apakah Aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku memiliki respon yang baik jika digunakan dalam pemakaian sehari-hari, Fitur yang disukai di aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku , Pengalaman User menggunakan aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku , Waktu dan/atau pembayaran pajak sudah sesuai dengan ekspektasi, Kemungkinan merekomendasikan aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku kepada orang dan/atau instansi tertentu dapat dilihat menggunakan *pie chart*, *Likert*, *Net Promoter Score (NPS)* dan *Bar chart* dibawah ini.



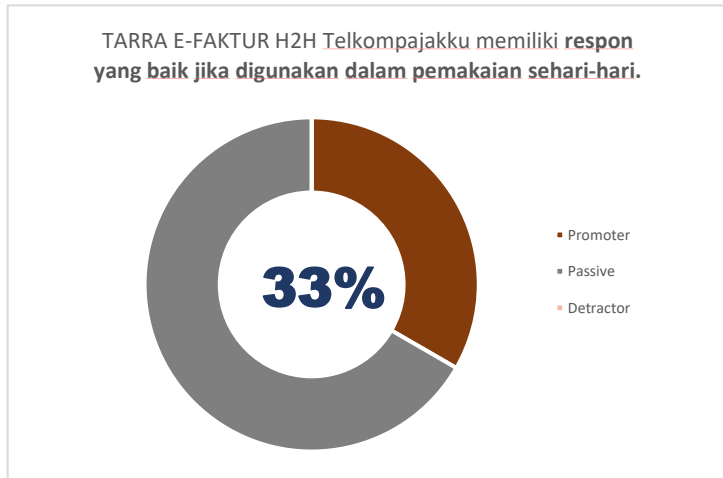
Gambar 4. 11 Perbandingan Lama Penggunaan Aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku

Berdasarkan Gambar 4.11, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan Lama Penggunaan aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku terbanyak memakai aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku (PPN) sebanyak 61% responden dari interval penggunaan dari 1-2 tahun. Untuk penggunaan aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku dengan interval penggunaan sebanyak 2-3 tahun sebanyak 39% responden.



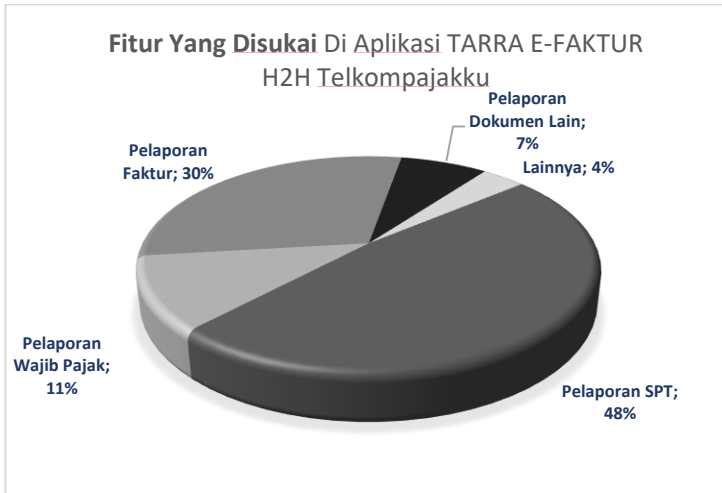
Gambar 4. 12 Tingkat Kesukaan Customer Terhadap Tampilan Menu dalam Aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku

Berdasarkan Gambar 4.15, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan tingkat kesukaan dengan tampilan menu dalam aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku dengan nilai *Net Promoter Score (NPS)* sebanyak 11%. Yang artinya nilai 11% bisa dibilang memiliki *score* yang baik karena tidak menunjukkan persentase negatif terhadap tingkat kesukaan dengan tampilan menu dalam aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku tapi tetap tidak menutup kemungkinan bahwa dengan *score* tersebut terbilang masih bisa ditingkatkan lagi.



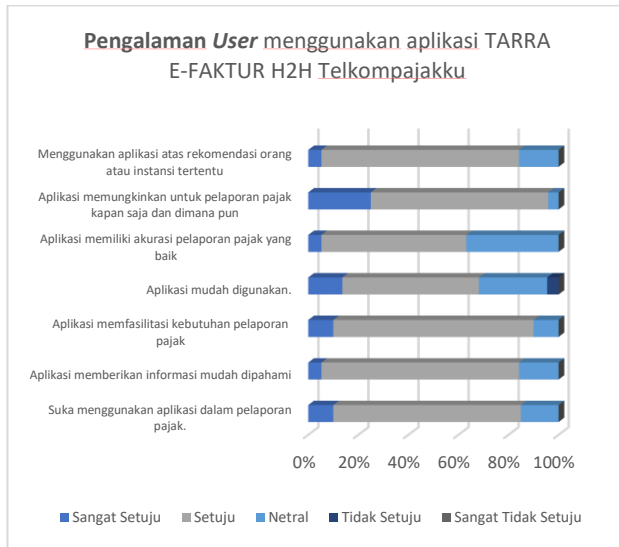
Gambar 4. 13 Aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku memiliki respon yang baik jika digunakan dalam pemakaian sehari-hari

Berdasarkan Gambar 4.13, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan memiliki respon yang baik jika digunakan dalam pemakaian sehari-hari dari aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku dengan nilai *Net Promoter Score (NPS)* sebanyak 33%. Yang artinya nilai 33% bisa dibilang memiliki *score* yang lumayan baik karena tidak menunjukkan persentase negatif terhadap tingkat kesukaan dengan tampilan menu dalam aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku tapi tetap tidak menutup kemungkinan bahwa dengan *score* tersebut masih bisa ditingkatkan lagi.



Gambar 4. 14 Pie Chart Fitur Yang Disukai Di Aplikasi TARRA E-FAKTUR H2H Telkompajakku

Berdasarkan Gambar 4.14, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan fitur yang disukai di aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku dengan fitur yang paling disukai adalah pelaporan SPT dengan persentase sebanyak 48%, Lalu Fitur Pelaporan Faktur dengan persentase sebanyak 30%, Lalu Fitur Pelaporan Wajib Pajak dengan persentase sebanyak 11%, Lalu Fitur Pelaporan Dokumen dengan persentase sebanyak 7% dan Lainnya sebanyak 4%.



Gambar 4. 15 Pernyataan Pengalaman *User* menggunakan aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku

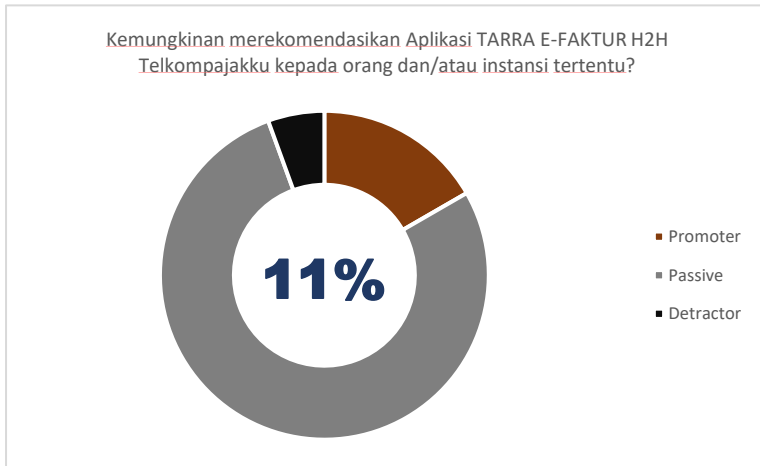
Berdasarkan Gambar 4.15, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan pengalaman *user* menggunakan aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku berdasarkan suka menggunakan aplikasi dalam pelaporan pajak paling banyak memberikan pernyataan setuju dengan ditunjukkan warna abu-abu lalu disusul dengan pernyataan netral. Jika berdasarkan pernyataan aplikasi memberikan informasi mudah dipahami paling banyak memberikan pernyataan setuju dan disusul dengan pernyataan netral. Jika berdasarkan aplikasi memfasilitasi kebutuhan pelaporan pajak memberikan pernyataan setuju dan disusul dengan pernyataan netral dan sangat setuju. Jika berdasarkan aplikasi mudah digunakan memberikan pernyataan setuju dan disusul dengan pernyataan netral dan terdapat satu pernyataan tidak setuju. Jika berdasarkan aplikasi memiliki akurasi pelaporan pajak yang baik memberikan pernyataan setuju dan disusul dengan pernyataan netral. Jika berdasarkan aplikasi memungkinkan untuk pelaporan pajak kapan saja dan dimana pun memberikan pernyataan setuju dan disusul dengan pernyataan setuju. Jika berdasarkan menggunakan aplikasi atas rekomendasi orang atau

instansi tertentu memberikan pernyataan setuju dan disusul dengan pernyataan netral. Dengan hasil pernyataan pengalaman dari user pengguna aplikasi TARRA E-FAKTUR H2H Telkompajakku bisa dibilang, Aplikasi ini memiliki *User Experience* yang baik untuk pelaporan pajak.



Gambar 4. 16 Waktu pelaporan dan/atau pembayaran pajak sudah sesuai dengan ekspektasi

Berdasarkan Gambar 4.16, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan waktu pelaporan dan/atau pembayaran pajak sudah sesuai dengan ekspektasi dapat dilihat dari *pie chart* diatas sebanyak 72% responden dari user mengatakan sudah sesuai ekspektasi dan hanya 28% dari responden mengatakan Belum sesuai dengan ekspektasi. Yang berarti alokasi waktu dari pelaporan dan/atau pembayaran pajak sudah sesuai dengan ekspektasi dari *User* pengguna aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku.



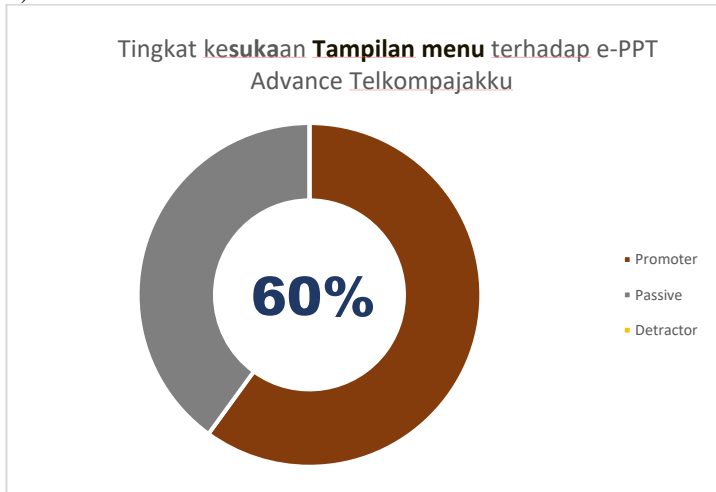
Gambar 4. 17 Kemungkinan merekomendasikan aplikasi TARRA e-Faktur H2H
Telkompajakku kepada orang dan/atau instansi tertentu

Berdasarkan Gambar 4.17, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan kemungkinan merekomendasikan aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku kepada orang dan/atau instansi tertentu dengan nilai *Net Promoter Score (NPS)* sebanyak 11%. Yang artinya nilai 11% bisa dibilang memiliki *score* yang cukup baik karena tidak menunjukkan persentase negatif dalam aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku tapi tetap tidak menutup kemungkinan bahwa dengan *score* tersebut masih bisa ditingkatkan lagi.

e. Bagian Untuk Pengguna Aplikasi e-PPT Advance Telkompajakku

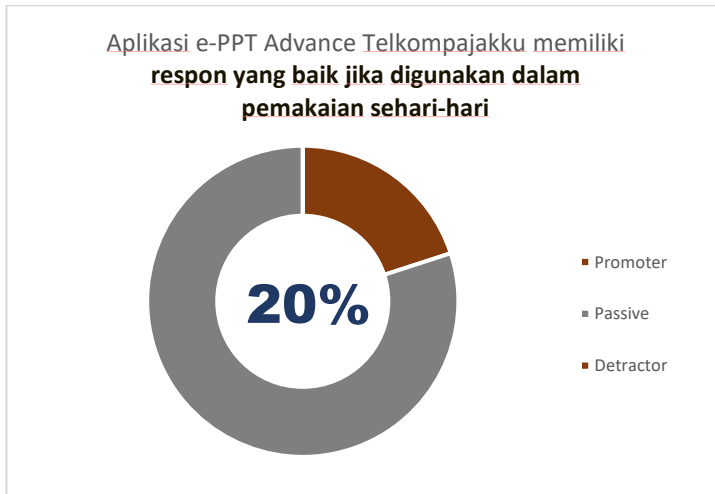
Untuk melihat informasi berapa banyak dari responden pengguna dari aplikasi Telkompajakku baik dari Lama Penggunaan aplikasi e-PPT *Advance* Telkompajakku selama 1-2 tahun penggunaan, Tingkat Kesukaan terhadap aplikasi e-PPT *Advance* Telkompajakku, Apakah Aplikasi e-PPT *Advance* Telkompajakku memiliki respon yang baik jika digunakan dalam pemakaian sehari-hari, Fitur yang di sukai di aplikasi e-PPT *Advance* Telkompajakku, Pengalaman User menggunakan aplikasi e-PPT *Advance* Telkompajakku, Waktu dan/atau pembayaran pajak sudah sesuai dengan ekspektasi, Kemungkinan merekomendasikan aplikasi e-PPT

Advance Telkompajakku kepada orang dan/atau instansi tertentu dapat dilihat menggunakan *pie chart*, *likert*, *Net Promoter Score (NPS)* dan *Bar chart* dibawah ini.



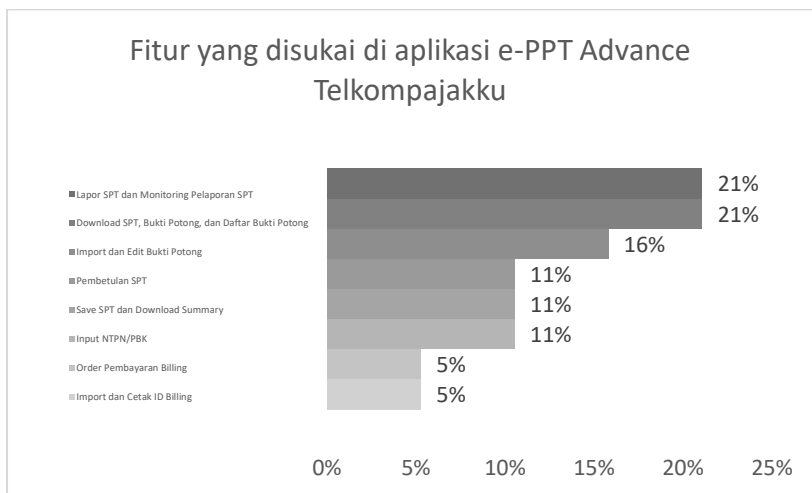
Gambar 4. 18 Tingkat kesukaan terhadap tampilan menu pada e-PPT Advance Telkompajakku

Berdasarkan Gambar 4.18, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan tingkat kesukaan terhadap tampilan menu dalam aplikasi e-PPT Advance Telkompajakku dengan nilai *Net Promoter Score (NPS)* sebanyak 60%. Yang artinya nilai 60% bisa dibilang memiliki *score* yang sangat baik karena tidak menunjukkan persentase negatif terhadap tingkat kesukaan dengan tampilan menu dalam aplikasi e-PPT Advance Telkompajakku.



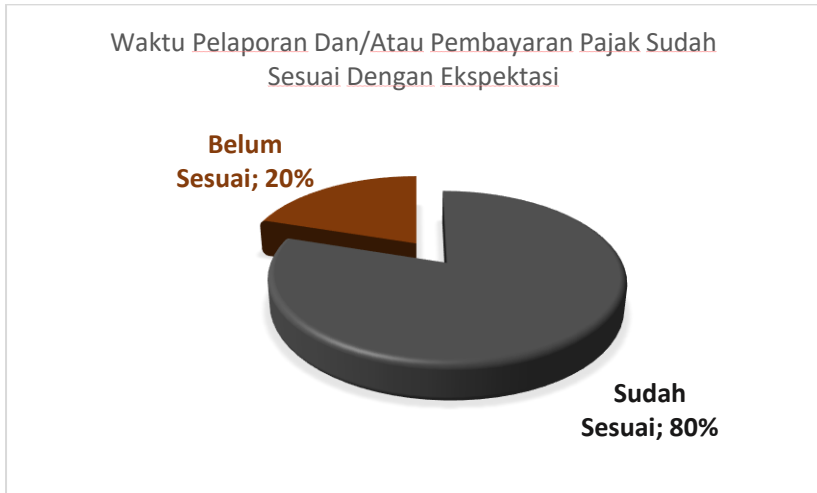
Gambar 4. 19 Aplikasi memiliki respon yang baik jika digunakan sehari-hari

Berdasarkan Gambar 4.19, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan memiliki respon yang baik jika digunakan dalam pemakaian sehari-hari dari aplikasi e-PPT Advance Telkompajakku dengan nilai *Net Promoter Score (NPS)* sebanyak 20%. Yang artinya nilai 20% bisa dibilang memiliki *score* yang lumayan baik karena tidak menunjukkan persentase negatif terhadap tingkat kesukaan dengan tampilan menu dalam aplikasi e-PPT Advance Telkompajakku tapi tetap tidak menutup kemungkinan bahwa dengan *score* tersebut terbilang masih bisa ditingkatkan lagi.



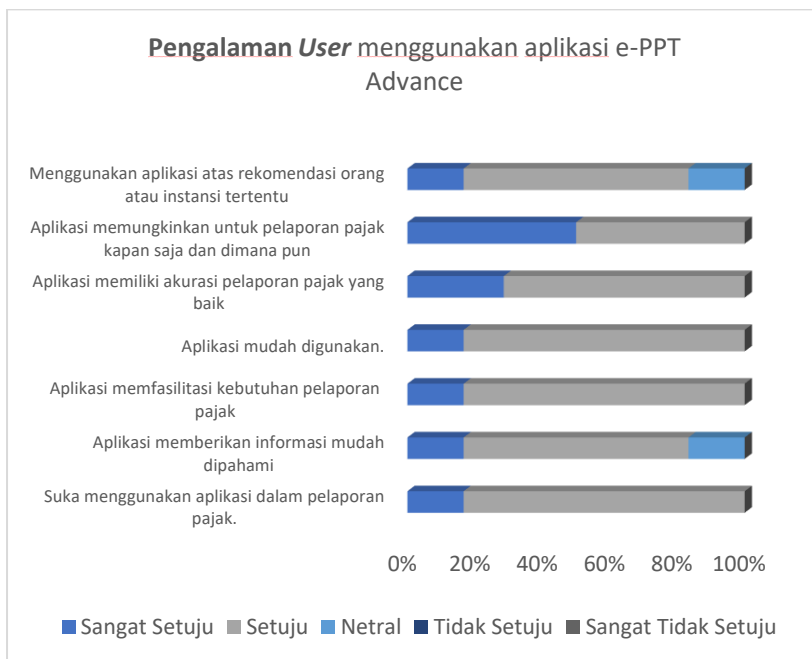
Gambar 4.20 Fitur yang disukai responden di aplikasi e-PPT Advance
Telkompajakku

Berdasarkan Gambar 4.20, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan fitur yang disukai di aplikasi e-PPT Advance Telkompajakku dengan fitur yang paling disukai adalah Laporan SPT dan Monitoring Pelaporan SPT dengan persentase sebanyak 21%, Lalu Download SPT, Bukti Potong dan Daftar Bukti Potong dengan persentase sebanyak 21%, Lalu Fitur Pembetulan SPT, Save SPT dan Dowload Summary, Input NTPN/PBK dengan persentase sebanyak 11%, Lalu Fitur Import dan Edit Bukti Potong dengan persentase sebanyak 16% dan Fitur order Pembayaran Billing, Import dan Cetak ID Billing dengan persentase sebanyak 5%.



Gambar 4. 21 Waktu pelaporan dan.atau pembayaran pajak sudah sesuai dengan ekspektasi

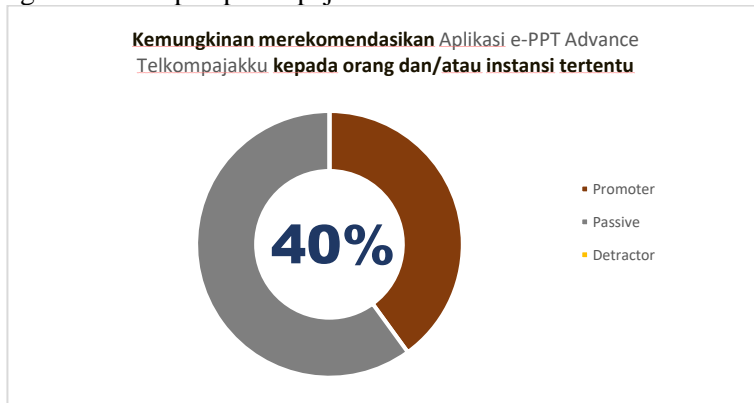
Berdasarkan Gambar 4.21, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan waktu pelaporan dan/atau pembayaran pajak dari aplikasi e-PPT *Advance* sudah sesuai dengan ekspektasi dapat dilihat dari *pie chart* diatas sebanyak 80% responden dari *user* mengatakan sudah sesuai ekspektasi dan hanya 20% dari responden mengatakan belum sesuai dengan ekspektasi. Yang berarti alokasi waktu dari pelaporan dan/atau pembayaran pajak sudah sesuai dengan ekspektasi dari *User* pengguna aplikasi e-PPT *Advance* Telkompajakku.



Gambar 4. 22 *Pernyataan Pengalaman User Menggunakan Aplikasi e-PPT Advance Telkompajakku*

Berdasarkan Gambar 4.22, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan pengalaman *user* menggunakan aplikasi e-PPT Advance Telkompajakku berdasarkan suka menggunakan aplikasi dalam pelaporan pajak paling banyak memberikan pernyataan setuju lalu disusul dengan pernyataan sangat setuju. Jika berdasarkan pernyataan aplikasi memberikan informasi mudah dipahami paling banyak memberikan pernyataan setuju dan disusul dengan pernyataan netral dan sangat setuju. Jika berdasarkan aplikasi memfasilitasi kebutuhan pelaporan pajak memberikan pernyataan setuju dan disusul dengan pernyataan sangat setuju. Jika berdasarkan aplikasi mudah digunakan memberikan pernyataan setuju dan disusul dengan pernyataan sangat setuju. Jika berdasarkan aplikasi memiliki akurasi pelaporan pajak yang baik memberikan pernyataan setuju dan disusul dengan pernyataan sangat setuju. Jika berdasarkan aplikasi memungkinkan untuk pelaporan pajak kapan saja dan dimana pun

memberikan pernyataan setuju dan disusul dengan pernyataan sangat setuju. Jika berdasarkan menggunakan aplikasi atas rekomendasi orang atau instansi tertentu memberikan pernyataan setuju dan disusul dengan pernyataan sangat setuju dan netral. Dengan hasil pernyataan pengalaman dari user pengguna aplikasi e-PPT Advance Telkompajakku bisa dibilang, Aplikasi ini memiliki *User Experience* yang baik untuk pelaporan pajak.



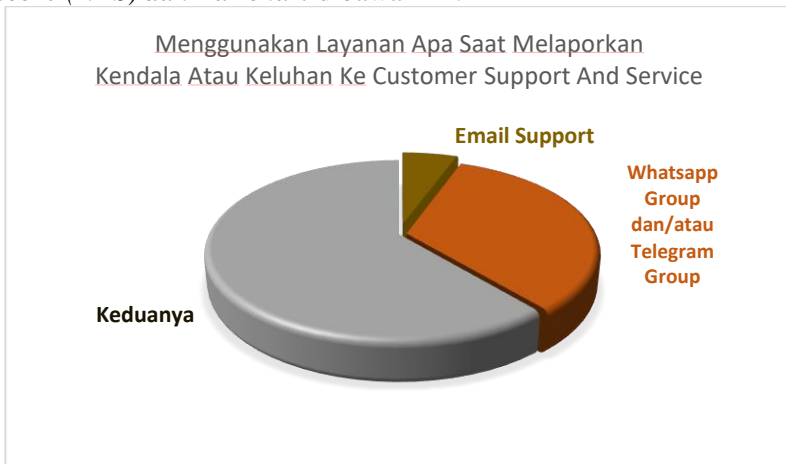
Gambar 4. 23 Kemungkinan Merekomendasikan Aplikasi e-PPT Advance Telkompajakku Kepada Orang dan/atau Instansi Tertentu

Berdasarkan Gambar 4.23, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan kemungkinan merekomendasikan aplikasi e-PPT Advance Telkompajakku kepada orang dan/atau instansi tertentu dengan nilai *Net Promoter Score (NPS)* sebanyak 40%. Yang artinya nilai 40% bisa dibilang memiliki *score* yang lumayan baik karena tidak menunjukkan persentase negatif dalam aplikasi e-PPT Advance Telkompajakku tapi tetap tidak menutup kemungkinan bahwa dengan *score* tersebut masih bisa ditingkatkan lagi.

f. Bagian Untuk *Customer Service and Support* Kepada Pengguna Aplikasi Telkompajakku

Untuk melihat informasi berapa banyak dari responden pengguna dari aplikasi Telkompajakku menggunakan Analisis Eksplorasi Data baik dari menggunakan layanan apa saat melaporkan kendala atau keluhan ke *Customer Support and Service*, Kecepatan

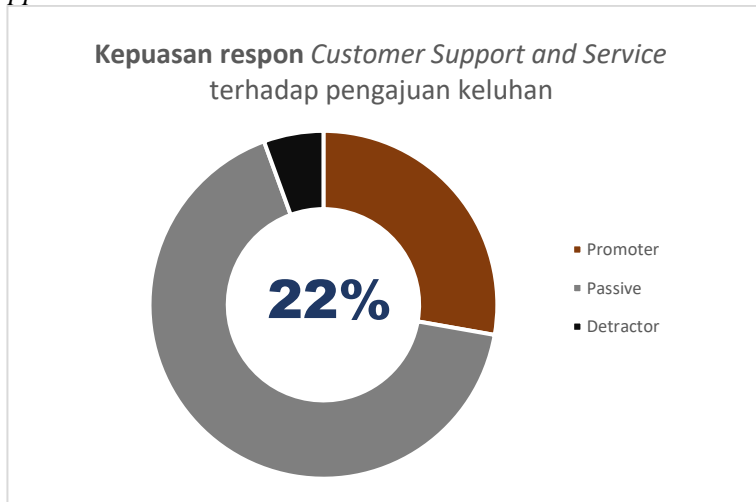
respon *Customer Support and Service* terhadap pengajuan keluhan, Kepuasan respon *Customer Support and Service* terhadap pengajuan keluhan, Solusi yang diberikan oleh *Customer Support and Service* berikan sudah menjawab keluhan, Pernah memakai aplikasi pelaporan pajak selain TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku dan/atau e-PPT *Advance* Telkompajakku, Aplikasi Pelaporan Pajak apa yang dipakai selain Telkompajakku, Faktor apa yang menjadi perbedaan/keunggulan dari aplikasi yang pernah anda gunakan untuk pelaporan pajak dengan aplikasi TARRA E-Faktur H2H Telkompajakku dan/atau e-PPT *Advance* Telkompajakku, Solusi Perpajakan yang diberikan oleh TARRA E-Faktur H2H Telkompajakku dan/atau e-PPT *Advance* Telkompajakku sudah sesuai, Saran yang diberikan terhadap aplikasi TARRA E-Faktur H2H Telkompajakku dan/atau e-PPT *Advance* Telkompajakku agar menjadi lebih baik dapat dilihat menggunakan *pie chart*, *Net Promoter Score (NPS)* dan *Bar chart* dibawah ini.



Gambar 4. 24 Menggunakan Layanan Apa Saat Melaporkan Kendala atau Keluhan ke *Customer Support and Service*

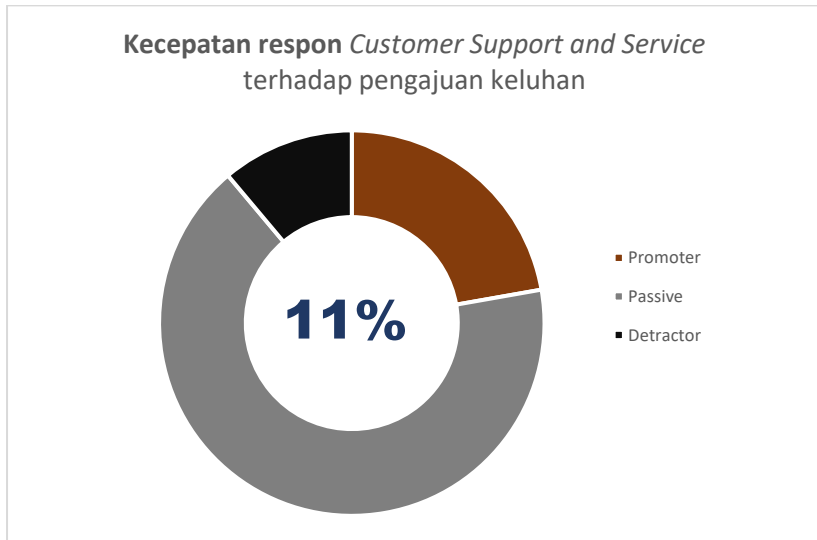
Berdasarkan Gambar 4.24, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 terbanyak Menggunakan Layanan apa saat melaporkan kendala atau keluhan ke *Customer Support and Service* menggunakan kedua layanan dengan responden terbanyak dari *customer* aplikasi Telkompajakku. Yang berarti, *customer* bisa menggunakan layanan

apapun untuk melaporkan bila ada kendala atau keluhan *Customer Support and Service*.



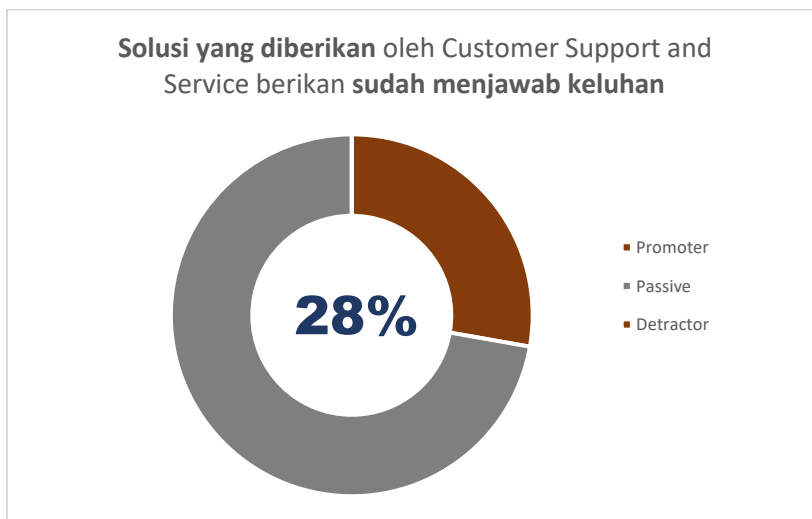
Gambar 4. 25 Kepuasan Respon Customer Support and Service terhadap Pengajuan Keluhan

Berdasarkan Gambar 4.25, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan kepuasan respon *Customer Support and Service* dengan nilai *Net Promoter Score (NPS)* sebanyak 22%. Yang artinya nilai 22% bisa dibilang memiliki *score* yang lumayan baik karena tidak menunjukkan persentase negatif dalam aplikasi Telkompajakku tapi tetap tidak menutup kemungkinan bahwa dengan *score* tersebut masih bisa ditingkatkan lagi.



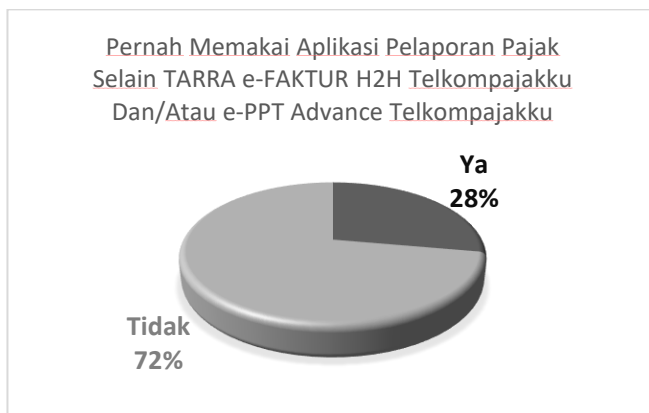
Gambar 4. 26 Kecepatan Respon *Customer Support and Service* terhadap Pengajuan Keluhan

Berdasarkan Gambar 4.26, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan kecepatan respon *Customer Support and Service* dengan nilai *Net Promoter Score (NPS)* sebanyak 11%. Yang artinya nilai 11% bisa dibilang memiliki *score* yang lumayan baik karena tidak menunjukkan persentase negatif dalam aplikasi Telkompajakku tapi tetap tidak menutup kemungkinan bahwa dengan *score* tersebut masih bisa ditingkatkan lagi.



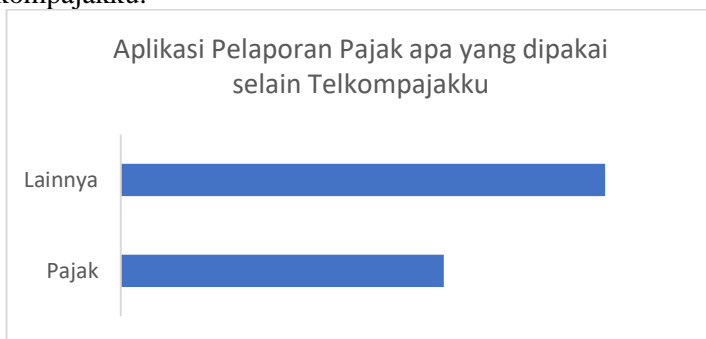
Gambar 4. 27 Solusi Yang Diberikan Oleh *Customer Support and Service* Sudah Menjawab Keluhan

Berdasarkan Gambar 4.27, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan Solusi yang diberikan oleh *Customer Support and Service* berikan sudah menjawab keluhan dengan nilai *Net Promoter Score (NPS)* sebanyak 28%. Yang artinya nilai 28% bisa dibilang memiliki *score* yang lumayan baik karena tidak menunjukkan persentase negatif dalam aplikasi Telkompajakku tapi tetap tidak menutup kemungkinan bahwa dengan *score* tersebut masih bisa ditingkatkan lagi.



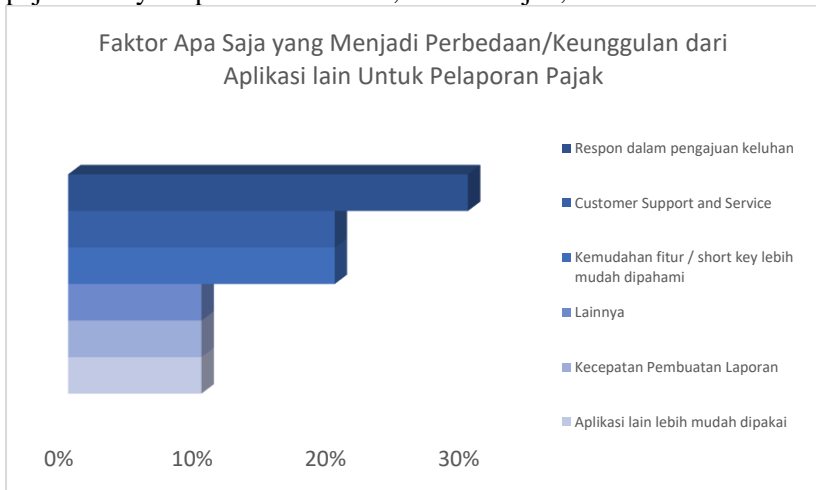
Gambar 4. 28 Perbandingan Pernah Memakai Aplikasi Pelaporan Pajak Selain TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku dan/atau e-PPT Advance Telkompajakku

Berdasarkan Gambar 4.28, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan Pernah memakai aplikasi pelaporan pajak selain TARRA E-Faktur H2H Telkompajakku dan/atau e-PPT Advance Telkompajakku dapat dilihat dari *pie chart* diatas sebanyak 72% responden dari user mengatakan Ya pernah memakai dan hanya 28% dari responden mengatakan Tidak pernah memakai. Yang berarti, mayoritas dari pengguna aplikasi pelaporan pajak TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku dan/atau e-PPT Advance Telkompajakku adalah aplikasi pelaporan pajak pertama yang dipakai oleh *customer* Telkompajakku.



Gambar 4. 29 Aplikasi Pelaporan Pajak Apa yang Dipakai Selain Telkompajakku

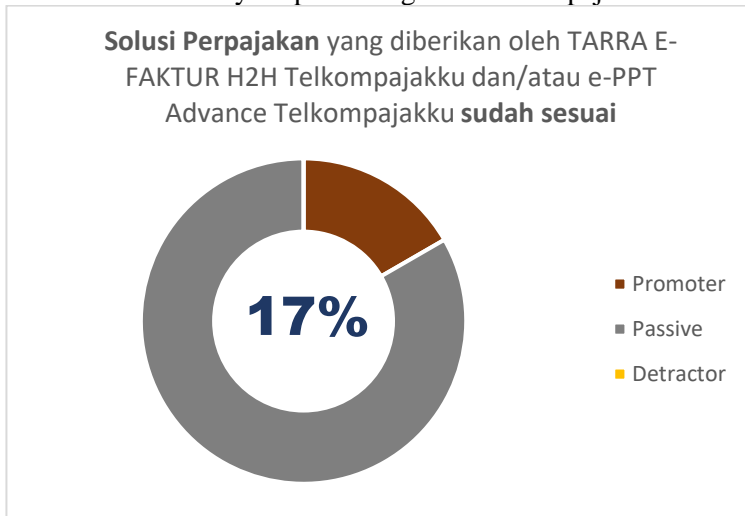
Berdasarkan Gambar 4.29, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan Aplikasi Pelaporan Pajak apa yang dipakai selain Telkompajakku dapat dilihat dari *bar chart* diatas sebanyak 2 responden dari *user* mengatakan pernah memakai aplikasi “Pajak” dan responden lainnya mengatakan pernah memakai aplikasi pelaporan pajak lainnya seperti DJP Online, Online Pajak, efaktur dan eSPT.



Gambar 4. 30 Faktor Apa Saja yang Menjadi Perbedaan/Keunggulan dari Aplikasi lain Untuk Pelaporan Pajak Selain Aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku dan e-PPT Advance Telkompajakku

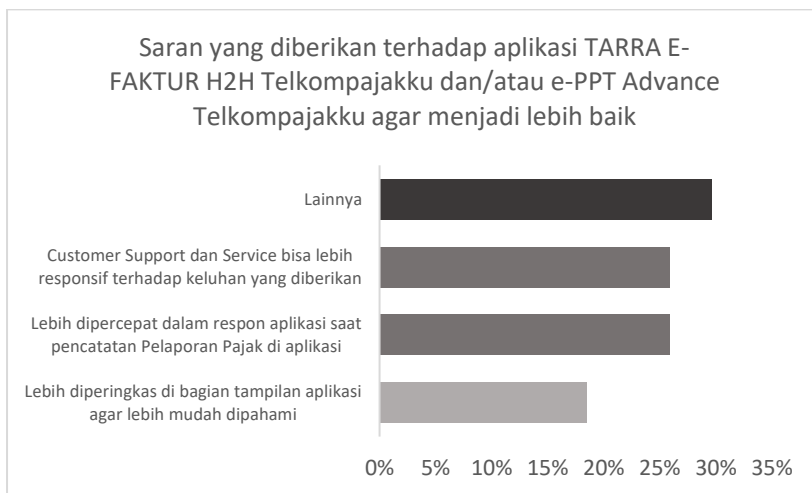
Berdasarkan Gambar 4.30, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan faktor apa yang menjadi perbedaan/keunggulan dari aplikasi lain untuk pelaporan pajak dengan aplikasi TARRA E-FAKTUR H2H Telkompajakku dan/atau e-PPT Advance Telkompajakku dapat dilihat dari *bar chart* diatas sebanyak 30% responden dari *user* mengatakan aplikasi lain lebih baik dalam respon pengajuan keluhan, sebanyak 10% responden dari *user* mengatakan aplikasi lain lebih baik dalam aplikasi lain lebih mudah dipahami, sebanyak 10% responden dari *user* mengatakan aplikasi lain lebih baik dalam kecepatan pembuatan laporan, sebanyak 20% responden dari *user* mengatakan aplikasi lain lebih baik dalam kemudahan fitur/ *short key* lebih mudah dipahami, sebanyak 20% responden dari *user*

mengatakan aplikasi lain lebih baik dalam *customer support and service*, sebanyak 10% responden dari *user* mengatakan aplikasi lain lebih baik dalam lainnya seperti Integrasi Data Perpajakan H2H.



Gambar 4. 31 Solusi Perpajakan yang Diberikan Oleh TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku dan/atau e-PPT Advance Telkompajakku

Berdasarkan Gambar 4.31, dapat diketahui pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan Solusi Perpajakan yang diberikan oleh TARRA E-Faktur H2H Telkompajakku dan/atau e-PPT Advance Telkompajakku sudah sesuai dengan nilai *Net Promoter Score (NPS)* sebanyak 17%. Yang artinya nilai 17% bisa dibilang memiliki *score* yang cukup baik karena tidak menunjukkan persentase negatif dalam aplikasi Telkompajakku tapi tetap tidak menutup kemungkinan bahwa dengan *score* tersebut masih bisa ditingkatkan lagi.

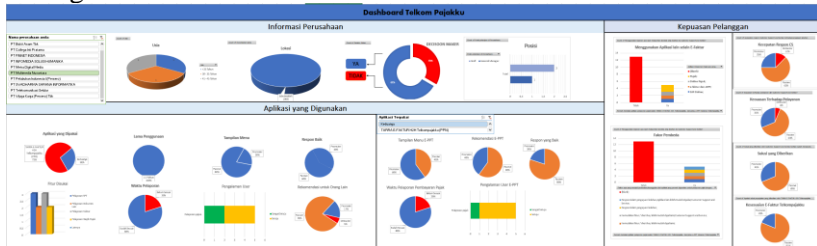


Gambar 4. 32 Saran-saran yang diberikan *User* Aplikasi agar menjadi aplikasi Telkompajakku Lebih Baik

Berdasarkan Gambar 4.32, dapat diketahui respon pengguna aplikasi menurut *Customer Satisfaction Survey* Telkompajakku 2021 berdasarkan saran yang diberikan oleh *user* dengan saran yang diberikan adalah Lebih diperingkas di bagian tampilan aplikasi agar lebih mudah dipahami dengan persentase sebanyak 19%, Lalu saran yang diberikan seperti Lebih dipercepat dalam respon aplikasi saat pencatatan Pelaporan Pajak di aplikasi dengan persentase sebanyak 26%, Lalu saran yang diberikan seperti Customer Support dan Service bisa lebih responsif terhadap keluhan yang diberikan dengan persentase sebanyak 26% dan Lainnya sebanyak 30% dengan pemberian saran dari *user* aplikasi seperti berikut: Proses Pembetulan Spt, Dokumen Yang Dipersamakan Dengan Faktur Pajak Tidak Terupload, Perbaikan Proses Migrasi Data, Untuk Tampilan Pemilihan Lawan Transaksi Dan Detail Transaksi Di Kembalikan Ke Model Sebelumnya, Lebih Mudah Digunakan, Ada Fitur Ekspor Impor Dokumen Yang Dipersamakan FP, Jangan Terjadi Error Setiap Bulan, Pembayaran Ppn Diharapkan Bisa Dijadikan Satu Contohnya Pembayaran Atas Dokumen Lain Sehingga Tidak Terjadi Pembayaran Dari Dua System, Agar Lebih Cepat Dalam Respon Mengatasi Masalah, Jika Ada Perbaikan Mohon Diinformasikan Kepada User .

4.3 Dashboard *Customer Satisfaction Survey 2021 Telkompajakku*

Dashboard merupakan sebuah model aplikasi sistem informasi yang disediakan bagi para manager untuk menyajikan informasi kualitas kinerja, dari sebuah perusahaan atau lembaga organisasi. Konsep kinerja *dashboard* sudah ada selama bertahun-tahun, dashboard telah banyak diadopsi oleh perusahaan atau kalangan bisnis.



Gambar 4. 33 *Dashboard Hasil Analisis Customer Satisfaction Survey 2021*

Dashboard diatas dibuat menggunakan *Microsoft Excel* agar bisa diakses oleh semua kalangan dan mempermudah pemakaian untuk menunjukkan hasil data yang diinginkan. *Dashboard* diatas berisi rangkuman dari hasil Analisis Eksplorasi Data di subbab sebelum ini. Dimulai dari Informasi Perusahaan yang dapat dipilih atau disortir berdasarkan perusahaan. Lalu akan muncul bagian mengenai seputar aplikasi pelaporan pajak Telkompajakku, seperti Lama penggunaan, Fitur yang disukai, Tingkat kesukaan terhadap tampilan menu, dan yang lainnya. Untuk bagian yang berada disebelah kanan berisi kepuasan pelanggan terhadap *customer support and service* dari Telkompajakku. Semua informasi yang diinginkan dapat dirangkum dan dilihat dari *dashboard* ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Analisis yang telah dilakukan terhadap data menghasilkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Peneliti membagi beberapa bagian kuisisioner sesuai dengan topik yang ingin diamati seperti bagian pertama yaitu *Customer Info* (Informasi dari Responden pengguna Aplikasi Telkompajakku), bagian kedua mengenai *Tax Info* (Informasi pajak yang dimasukkan atau dilaporkan melalui aplikasi Telkompajakku), Bagian ketiga mengenai *Application Usage* (Aplikasi apa yang digunakan responden untuk melaporkan pajak baik dengan TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku atau e-PPT *Advance* Telkompajakku atau keduanya), Analisis aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku, Bagian keempat mengenai Analisis Aplikasi e-PPT *Advance* Telkompajakku, Bagian Kelima mengenai Analisis *Customer Support and Service*, Bagian terakhir yaitu *dashboard microsoft excel* untuk analisis *Customer Satisfaction Survey 2021* Telkompajakku.
2. Berdasarkan *Customer Info* (Informasi dari Responden pengguna Aplikasi Telkompajakku) dapat disimpulkan bahwa didominasi oleh PT Collega Inti Pratama, PT Telekomunikasi Selular, PT Multimedia Nusantara dengan Frekuensi Responden sebanyak 17% dari ketiga perusahaan tersebut. Berdasarkan usia dari user aplikasi Telkompajakku didominasi oleh usia 30 tahun sampai 35 tahun dengan frekuensi responden sebanyak 10 responden dari Survei.
3. Berdasarkan *Tax Info* (Informasi pajak yang dimasukkan atau dilaporkan melalui aplikasi Telkompajakku) besaran dari Jumlah Faktur Masukan yang dimiliki di eFaktur H2H PPN yang terbanyak terdapat pada perusahaan PT Telekomunikasi Selular dengan Jumlah Faktur Masukan yang dimiliki adalah 50000 dan 58000. Besaran dari Jumlah Faktur Keluaran yang dimiliki di eFaktur H2H PPN yang terbanyak terdapat pada perusahaan PT Pelabuhan Indonesia (Persero) dengan Jumlah Faktur Keluaran yang dimiliki adalah 300000. Besaran dari

Jumlah NPWP yang terbanyak terdapat pada PT Telekomunikasi Selular dengan Jumlah NPWP PPh sebanyak 67 dan 66. Besaran dari Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 4 ayat (2) mayoritas pada PT Telekomunikasi Selular. Besaran dari Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 21 terbanyak terdapat pada PT Swadharma Sarana Informatika. Besaran dari Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 22 terbanyak terdapat pada PT Telekomunikasi Selular. Besaran dari Jumlah Bukti Potong (Bupot) PPh Pasal 23 dan/atau Pasal 26 yang terbanyak terdapat pada PT Telekomunikasi Selular.

4. Berdasarkan *Application Usage* (Aplikasi apa yang digunakan responden untuk melaporkan pajak baik dengan TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku atau e-PPT *Advance* Telkompajakku atau keduanya) mayoritas memakai kedua aplikasi milik Telkompajakku.
5. Berdasarkan Analisis aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku mayoritas responden dari interval penggunaan dari 1-2 tahun berdasarkan Lama Penggunaan aplikasi. Berdasarkan dari hasil-hasil yang dihasilkan dari survei ini, memiliki nilai *Net Promoter Score (NPS)* yang bisa dibilang cukup baik namun masih bisa ditingkatkan lagi.
6. Berdasarkan Analisis aplikasi e-PPT *Advance* Telkompajakku sebesar 5 responden dari interval penggunaan dari 1-2 tahun berdasarkan Lama Penggunaan aplikasi. Berdasarkan dari hasil-hasil yang dihasilkan dari survei ini, memiliki nilai *Net Promoter Score (NPS)* yang bisa dibilang lebih baik dibandingkan aplikasi TARRA e-Faktur H2H Telkompajakku.
7. Berdasarkan Analisis untuk *Customer Service and Support* kepada pengguna aplikasi Telkompajakku, Berdasarkan menggunakan layanan apa saat melaporkan kendala atau keluhan menggunakan kedua layanan sebanyak 11 responden.. Berdasarkan keseluruhan nilai *Net Promoter Score (NPS)*, bisa dikatakan memiliki nilai yang baik dengan kata lain responden puas terhadap pelayanan *Customer Service and Support*. Berdasarkan saran yang diberikan oleh *user* dengan saran yang diberikan adalah Lebih diperingkas di bagian tampilan aplikasi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kerja praktik, saran yang bisa diberikan adalah hasil analisis yang dilakukan membutuhkan pendalaman pada bidang ilmu pembuatan survei yang lebih luas agar hasil analisis secara statistik yang dilakukan semakin akurat. Kemudian untuk peneliti selanjutnya hendaknya lebih banyak responden dalam pengambilan data survei, Kemudian dengan melihat dari nilai *Net Promoter Score* bisa dilihat angkanya rata-rata sudah memiliki nilai yang cukup baik tapi tetap dari segi sisi pengembangan aplikasi bisa ditingkatkan lagi sehingga untuk survei kedepannya dapat memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan survei ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Bubblechart. (2021, 10 02). *Pengertian Bubble Chart*. Diambil kembali dari Bubblechartpro: http://www.bubblechartpro.com/content/what_are_bubble_charts.php
- Kanginan, M. (2006). *Matematika untuk Kelas XI Semester 1 Sekolah Menengah Atas*. Grafindo Media Pratama.
- Pearson, K. (1895). "*Contributions to the Mathematical Theory of*. Philosophical Transactions of the Royal Society A, vol.186, no. Mathematical, Physical and Engineering Sciences, p. 343–326.
- Reichheld, F. (2006). *The Microeconomic Of Customer Relationship*. MIT Sloan Management Review, pp, 73-78.
- Walpole. R. (1995). *Pengantar Statistika Edisi ke-3 (Diterjemahkan Oleh Bambang Sumantri)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Surat Persetujuan Kerja Praktik



No. 027/MN-HCM/NE/VII/2021
Jakarta, 31 Juli 2021

Kepada Yth.
Kepala Departemen Statistika
Fakultas Sains dan Analitika Data
Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya,.....
Mengetahui,

Sekretaris Departemen I Statistika FSAD ITS


Dr. Santi Wulan Purnami, S.Si, M.Si
NIP. 197209231998032001

Perihal : Persetujuan Praktek Kerja Industri Siswa Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Dengan hormat,

Merujuk kepada surat No. -/ 20331/ IT2.IX.1.1.3/PP.05.02/ 2021 tanggal 8 April 2021, perihal Permohonan Kerja Praktik yang ditujukan kepada Unit Human Capital Management, PT Multimedia Nusantara, bersama surat ini disampaikan bahwa siswa atas nama :

Nama Siswa	NIM	Program Studi
Muhammad Bondan Vito Ramadhan	06211840000086	S1 Statistika

telah disetujui untuk melaksanakan praktek kerja industri di PT. Multimedia Nusantara dan akan ditempatkan di :


Divisi : SBU Pajakku
Lokasi kerja : Telkom Landmark Tower II, Jl. Jend. Gatot Subroto, Kav 52. Jakarta Selatan
Supervisor : Product Development Senior Specialist

Sesuai dengan surat Permohonan Prakerin, periode waktu pelaksanaan prakerin telah disepakati terhitung tanggal **2 Agustus 2021** hingga **2 September 2021** dengan waktu kerja pukul **08.00 WIB - 17.00 WIB**.

Demikian disampaikan, semoga dengan adanya program prakerin ini dapat membantu dalam memberikan gambaran dunia kerja bagi para siswa dan dengan kompetensi masing-masing, para siswa dapat memberikan kontribusi terhadap perusahaan kami selama masa praktek kerja.

Atas perhatian Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
PT MULTIMEDIA NUSANTARA


MOCHAMAD RIZA ROSADI
VP SHARED SERVICE HCM

Waktu Pelaksanaan Kerja Praktik

27 Juli 2021 s/d 10 September 2021
Mengetahui,


Pembimbing Kerja Praktik


Dr. Dra. Kartika Fithriasari, M.Si.
NIP.196912121993032002

















PT Multimedia Nusantara
Gedung Telkom Landmark Tower II
Jl. Jend. Gatot Subroto Kav. 52
Lantai 41
Jakarta 12710

Tel. +62 21 5210123
Fax. +62 21 5210124
www.metra.co.id



LAMPIRAN 2 Bukti Kegiatan di Perusahaan Mahasiswa

	PROGRAM STUDI S1 STATISTIKA FSAD-ITS			F-A
	<i>Undergraduate Program Department Of Statistics FSAD-ITS</i>			
Bukti Kegiatan di Perusahaan				
<i>Evidence of Activity in the Company</i>				
KP-S1-07	Curriculum 2018 , May 2019 Ed	Revision Number : 01	Code/sks : KS184721 / (0/0/2)	Page :1 of 2


Nama Mahasiswa/ <i>Student Name</i>	: Muhammad Bondan Vitto Ramadhan
NRP/ <i>Student Identity Number</i>	: 06211840000086
Nama Perusahaan/ <i>Company Name</i>	: PT. Multimedia Nusantara (Telkommetra)
Unit Kerja/ <i>Work Unit</i>	: Strategic Business Unit
Nama Pembimbing/ <i>Supervisor Name</i>	: Yudhistira, S.E.
Waktu Kerja Praktek/ <i>Practical Work time</i>	: Jam Kerja : 08.00 A.M. s.d 05.00 P.M.
Waktu Pelaksanaan/ <i>Execution Time</i>	: 27 Juli 2021 s.d 10 Agustus 2021

No	Tanggal Date	Waktu /Time		Kegiatan Activity	TT PL /CSS ¹⁾
		Start	Finish		
1	27/07/ 2021	08.00 AM	05.00 PM	Perkenalan Praktek Kerja Praktik dengan Pembimbing Magang dan Penjelasan Mengenai Kegiatan Magang	
2	28/07/ 2021	08.00 AM	05.00 PM	Membahas <i>Project Customer Satisfaction Survey</i> Untuk Customer Telkompajakku dengan Pembimbing Magang	
3	29/07/ 2021	08.00 AM	05.00 PM	Merevisi isi dari <i>Project Customer Satisfaction Survey</i> Untuk Customer Telkompajakku dengan Pembimbing Magang	
4	30/07/ 2021	08.00 AM	05.00 PM	Merevisi dan menambahkan isi dari <i>Project Customer Satisfaction Survey</i> Untuk Customer Telkompajakku dengan Pembimbing Magang	
5	02/08/ 2021	08.00 AM	05.00 PM	Membuat Outline dari Laporan <i>Project Customer Satisfaction Survey</i> Untuk Customer Telkompajakku dalam bentuk PPT.	
6	03/08/ 2021	08.00 AM	05.00 PM	Fiksasi <i>Forms Project Customer Satisfaction Survey</i> Untuk Customer Telkompajakku dengan Pembimbing Magang Sebelum dibagikan ke Customer	
7	04/08/ 2021	08.00 AM	05.00 PM	Perkenalan dengan Tim SBUX Telkompajakku untuk Membantu Operasional unit SBU Telkompajakku	
8	05/08/ 2021	08.00 AM	05.00 PM	Menginput dan Menambahkan Database Dokumen SBUX Nama Perusahaan, Nama Produk dan Kontrak Customer dari Telkompajakku.	
9	06/08/ 2021	08.00 AM	05.00 PM	Mencari dan Menlisting data nama anak perusahaan dari PT Pelindo II dan juga PIC dari Keuangan dan Perpajakan di perusahaan tersebut.	
10	09/08/ 2021	08.00 AM	05.00 PM	Memulai untuk menyebarkan <i>Customer Satisfaction Survey</i> ke perusahaan dari aplikasi User Telkompajakku baik yang menggunakan e-PPT advance dan E-Faktur H2H.	
11	10/08/ 2021	08.00 AM	05.00 PM	Menyebarkan <i>Customer Satisfaction Survey</i> dengan email ke perusahaan dari aplikasi User Telkompajakku.	
12	11/08/ 2021	08.00 AM	05.00 PM	Menyebarkan <i>Customer Satisfaction Survey</i> dengan email ke perusahaan dari aplikasi User Telkompajakku.	
13	12/08/ 2021	08.00 AM	05.00 PM	Menyebarkan <i>Customer Satisfaction Survey</i> dengan email ke perusahaan dari aplikasi User Telkompajakku.	
14	13/08/ 2021	08.00 AM	05.00 PM	Menyebarkan <i>Customer Satisfaction Survey</i> dengan email ke perusahaan dari aplikasi User Telkompajakku.	
15	16/08/ 2021	08.00 AM	05.00 PM	Meng-email kembali perusahaan dari aplikasi User Telkompajakku.	
16	18/08/ 2021	08.00 AM	05.00 PM	Menambahkan Client dari Telkompajakku ke dalam Database Document Update User.	







LAMPIRAN 3 Bukti Kegiatan di Perusahaan Mahasiswa (lanjutan)


		PROGRAM STUDI S1 STATISTIKA FSAD-ITS <i>Undergraduate Program Department Of Statistics FSAD-ITS</i> Bukti Kegiatan di Perusahaan <i>Evidence of Activity in the Company</i>				F-A				
KP-S1-07	Curriculum 2018, May 2019 Ed	Revision Number : 01	Code/sks : KS184721 / (0/0/2)	Page :2 of 2						
17	19/08/2021	08.00 AM	05.00 PM	Revisi Document Update dari Customer Telkompajakku dengan Kontrak yang Baru.						
18	20/08/2021	08.00 AM	05.00 PM	Proses Pembuatan Outline Laporan Project Customer Satisfaction Survey Telkompajakku 2021						
19	23/08/2021	08.00 AM	05.00 PM	Fiksasi template Pembuatan Laporan Project Customer Satisfaction Survey Telkompajakku 2021						
20	24/08/2021	08.00 AM	05.00 PM	Fiksasi Perencanaan Pembuatan Laporan Project Customer Satisfaction Survey Telkompajakku 2021						
21	25/08/2021	08.00 AM	05.00 PM	Fiksasi Perencanaan Pembuatan Laporan Project Customer Satisfaction Survey Telkompajakku 2021						
22	26/08/2021	08.00 AM	05.00 PM	Pembuatan Powerpoint Hasil Project Customer Satisfaction Survey Telkompajakku 2021 Sementara						
23	27/08/2021	08.00 AM	05.00 PM	Revisi Powerpoint Hasil Project Customer Satisfaction Survey Telkompajakku 2021 Sementara						
24	30/08/2021	08.00 AM	05.00 PM	Menutup Penyebaran Customer Satisfaction Survey Telkompajakku 2021 dan Mulai menganalisis						
25	31/08/2021	08.00 AM	05.00 PM	Mulai Menganalisis Hasil dari Customer Satisfaction Survey Telkompajakku 2021						
26	01/09/2021	08.00 AM	05.00 PM	Menganalisis Hasil dari Customer Satisfaction Survey Telkompajakku 2021						
27	02/09/2021	08.00 AM	05.00 PM	Membuat Presentasi Powerpoint Hasil dari Customer Satisfaction Survey Telkompajakku 2021						
28	03/09/2021	08.00 AM	05.00 PM	Membuat Presentasi Powerpoint Hasil dari Customer Satisfaction Survey Telkompajakku 2021						
29	06/09/2021	08.00 AM	05.00 PM	Membuat Dashboard Excel Untuk Hasil dari Customer Satisfaction Survey Telkompajakku 2021						
30	07/09/2021	08.00 AM	05.00 PM	Membuat Dashboard Excel Untuk Hasil dari Customer Satisfaction Survey Telkompajakku 2021						
31	08/09/2021	08.00 AM	05.00 PM	Memperiapkan Presentasi Akhir Hasil Laporan Baik Powerpoint dan Dashboard Excel Untuk CSS 2021						
32	09/09/2021	08.00 AM	05.00 PM	Presentasi Akhir Laporan Powerpoint dan Dashboard Excel Untuk Survey Telkompajakku 2021						
33	10/09/2021	08.00 AM	05.00 PM	Revisi Presentasi Akhir Untuk Diberikan Ke Pihak Telkompajakku						
<p>*) Setiap paraf harus disertai stempel perusahaan/ Each initials must be accompanied by the company stamp TTP= Tanda tangan pembimbing Lapangan/Company Supervisor Signature (CSS)</p> <p>Form F-A merupakan bukti bahwa mahasiswa telah mengikuti kegiatan di perusahaan tempat KP. Formulir ini dilampirkan di laporan Kerja Praktek sebagai bukti telah melaksanakan Kerja Praktek F-A Form is evidence that the student has attended activities at the company of PW. This form is attached in report as evidence has been carrying out Practical Work</p> <p>Proses pembelajaran di jurusan Statistika ITS meliputi (Lecture, Practical Work (PW) dan Final Project (FP). Ada 11 Dokumen dalam proses Kerja Praktek, yaitu : 1) SOP (1,11,12), Pedoman (D1), 13)Formulir pengisian Surat permohonan KP (D1), 14)Surat permohonan KP di Perusahaan (D1), 15)Surat balasan dari perusahaan (P1), 16)Surat rekomendasi (KATAKATA), 17)Formulir penilaian (P-C, P-D dan P-E). The learning process in the Department Statistika ITS covers Lecture, Practical Work (PW) and final Project (FP). There are 11 documents in the process of PW, ie: 1) SOP (D1, 12) Manual (D1), 13) Formulir filling letter PW (D1), 14) Letter of PW request to the Company (D1), 15) Letter reply from the company (P1), 16) Formale recording activities (P-A, P-B, 17) Formale assessment (P-C, D and P-E).</p>				<p>Jakarta, 22 September 2021</p> <p>Mengetahui</p> <p>Pemimpin Perusahaan/Company Leaders *)</p> <p></p> <p>(Yudiantira, S.E.) NIP. 815935</p>						
D-1	D-2	F-1	F-2	F-3	F-4	F-A	F-B	F-C	F-D	F-E
SOP of PW	Practical Work Report Writing Form	Formulir filling request letter PW	Letter of PW request to the Company	Letter reply from the Company	PW proposal requesting form	Activity form in the Company	PW supervising Form	PW Company Assessment Form	Assessment of Report Form	Poster Assessment Form

LAMPIRAN 4 Bukti Kegiatan Bimbingan Mahasiswa

		PROGRAM STUDI SI STATISTIKA FSAD-ITS <i>Undergraduate Program Department Of Statistics FSAD -ITS</i>		F-B	
Bukti Pembimbingan Kerja Praktek <i>Evidence of Practical Work Supervising</i>		Revision Number : 01		Code/sks : KS184721 / (0/0/2)	
KP-S1-08		Curriculum 2018 , May 2019 Ed		Page :1 of 1	

Nama Mahasiswa /Student Name NRP/ Student Identity Number Nama Perusahaan/ Company Name Unit Kerja/Work Unit Nama Pembimbing / Supervisor Name Waktu Kerja Praktek/ Practical Work time	: Muhammad Bondan Vitto Ramadhan : 06211840000086 : PT. Multimedia Nusantara (Telkommetra) : Strategic Business Unit : Dr. Dra. Kartika Fithriyari, M.Si. : 28 Juli – 10 September 2021
--	--

No	Tanggal Date	Materi yang dibahas Component Discussions	TT Pembimbing Supervisor Sign
1	25 September 2021	Laporan Kerja Praktik Bab I	
2	25 September 2021	Laporan Kerja Praktik Bab II	
3	25 September 2021	Laporan Kerja Praktik Bab III	
4	25 September 2021	Laporan Kerja Praktik Bab IV	
5	25 September 2021	Laporan Kerja Praktik Bab V	
6	01 November 2021	Revisi Bab I, II, III, IV dan V	
7			

Form-FB merupakan bukti bahwa mahasiswa telah melakukan pembimbingan selama pembuatan Laporan KP. Formulir ini dilampirkan di laporan Kerja Praktek. Bimbingan KP Minimal 5 kali. <i>FB Form is evidence that the student has been operating for report drafting of PW. This form is attached in PW report. PW guidance least 5 times.</i>	Surabaya, 03 November 2021 Dosen Pembimbing KP/PW Supervisor  (Dr. Kartika Fithriyari, M.Si.) NIP. 19631212 199303 2 002
---	---

Proses pembelajaran di jurusan Statistika- ITS meliputi Lecture, Practical Work (PW) dan Final Project (FP). Ada 11 Dokumen dalam proses Kerja Praktek, yaitu : 1). SOP (D1), 2). Pedoman (D2), 3) Formulir pengisian Surat permohonan KP (F1), 4) Surat permohonan KP & Perusahaan (F2), 5) Surat balasan dari perusahaan (F3), 5) Formulir rekaman kegiatan (F4,F5,F6), 6) Formulir penilaian (F-C-P-D dan F-E). <i>The learning process in the Department Statistika- ITS covers Lecture, Practical Work (PW) and Final Project (FP). There are 11 documents in the process of PW, ie: 1). SOP (D1), 2). Manual (D2), 3) Formulir filling request letter PW (F1), 4) Letter of PW request to the Company (F2), 5) Letter reply from the company (F3), 5) Formulir recording activities (F4, F5, F6), 6) Formulir assessment (F-C, F-D and F-E).</i>										
D-1	D-2	F-1	F-2	F-3	F-4	F-A	F-B	F-C	F-D	F-E
SOP of PW	Practical Work Report Writing Form	Formulir filling request letter PW	Letter of PW request to the Company	Letter reply from the company	FW proposal supervising form	Activity Form in the Company	FW supervising Form	FW Company Assessment Form	Assessment of Report Form	Poster Assessment Form

LAMPIRAN 5 Bukti *Meeting* Kegiatan Kerja Praktik secara *online* di PT. Multimedia Nusantara (Telkommetra)

